

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.В.07 Коммуникативные технологии профессионального общения

- 1. Шифр и наименование направления подготовки:** 05.04.02 География
- 2. Профиль подготовки/специализации:** Территориальное планирование и ландшафтное проектирование
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** магистр
- 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:** 2024/2025 **Семестр(-ы):** 2

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Целями освоения учебной дисциплины является формирование у обучающихся научных знаний о коммуникативных технологиях профессионального общения и специфике их применения, позволяющих реализовывать эффективные коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке РФ.

Задачи учебной дисциплины:

1) сформировать у обучающихся представлений о письменном и устном оформлении профессионально ориентированного текста в соответствии с нормами и требованиями современной речевой культуры;

2) ознакомить обучающихся со стратегиями и приемами проведения деловых переговоров и совещаний в процессе профессионального взаимодействия на государственном языке РФ.

3) сформировать у обучающихся умений и навыков для аргументированного отстаивания своих позиций в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ;

научить обучающихся выбирать коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения на государственном языке РФ.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессиональной деятельности» входит в Федеральный государственный образовательного стандарт высшего образования по направлению подготовки 05.04.02 География (магистратура) и входит в вариативную 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	Знать специфику подготовки и проведения деловых переговоров, вербальные и невербальные особенности коммуникативного поведения Уметь моделировать сценарии

		на государственном языке РФ	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		
			2 семестр		...
Аудиторные занятия		28	28		
в том числе:	лекции				
	практические	28	28		
	лабораторные				
Самостоятельная работа		44	44		
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
Практические занятия			
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	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа:

		делового человека	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.	

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		2		6	8
2	Деловая риторика		6		8	14
3	Коммуникативные стратегии и тактики		4		6	10
4	Деловые переговоры		4		6	10
5	Профессионально ориентированный текст		4		6	10
6	Дискурс и коммуникация		4		6	10
7	Технологии и коммуникации		4		6	10
	Итого		28		44	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	Хазагерев, Г.Г. Риторика для делового человека : учебное пособие / Г.Г. Хазагерев, 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 УК-4.6	Практико-ориентированное задание

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
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, 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.
- 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) тестовые задания (закрытого типа среднего уровня сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Выберите правильные варианты ответа:

В научной дискуссии важно избегать возникновения речевых и смысловых коммуникативных барьеров. Для этого необходимо:

- **исключать двусмысленность сказанного**
- **следить за логикой изложения мысли – своей и собеседника**
- **следить за ясностью и четкостью речи**

- использовать сугубо узкопрофессиональную терминологию, потенциально непонятную собеседнику

ЗАДАНИЕ 2. Укажите неверное утверждение:

- Деловое письмо должно кратко и логически последовательно излагать существо дела
- Рекламационное письмо содержит претензию
- **В рекламационном письме содержится информация рекламного характера**

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильный вариант ответа:

Построение аргументации, при котором излагаются либо только аргументы «за», либо только аргументы «против» – это

- двусторонняя аргументация
- дедуктивная аргументация
- **односторонняя аргументация**

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант продолжения фразы:

Жесткая публичная критика ...

- является эффективным средством стимулирования собеседника к работе над своими ошибками и выстраивания гармоничных деловых отношений
- **неэффективна, поскольку болезненно воспринимается критикуемым**
- эффективна в качестве демонстрации того, как будет оценено подобное нарушение правил

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильный вариант продолжения фразы:

В рамках делового общения критиковать личные качества собеседника

- допустимо всегда, так как это дает ему возможность работать над собой и понять причину ошибки
- недопустимо ни в каком случае
- **в отдельных случаях допустимо критиковать лишь конкретные действия собеседника**

ЗАДАНИЕ 6. Выберите правильный вариант ответа:

Фраза, которая соответствует принципам бесконфликтного общения, – это

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

ЗАДАНИЕ 7. Что из перечисленного ниже НЕ является условием эффективного общения?

- Настроенность на тему общения
- Знание фактического материала обсуждаемой темы
- **Установка на конфликт**
- Знание норм речевого этикета и правил речевого общения

ЗАДАНИЕ 8. Выберите правильные варианты ответа:

Основные принципы бесконфликтного общения – это

- **принцип терпимости к собеседнику**
- принцип коммуникативного доминирования
- **принцип уважения к собеседнику**

ЗАДАНИЕ 9. Выберите верное утверждение в рамках сотрудничества как выигрышной модели поведения в конфликте:

- В целях достижения коммуникативного лидерства следует создать повод для обострения отношений.
- **Необходимо пытаться адаптироваться к коммуникативным особенностям собеседника.**
- Чтобы выйти из конфликтной ситуации, нужно уступить оппоненту.

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильный вариант ответа:

Построение последовательности аргументов, при котором их сила уменьшается от начала к концу аргументации, – это

- дедуктивная аргументация
- несостоятельная аргументация
- **нисходящая аргументация**

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильный вариант ответа:

Имидж – это ...

- **совокупность коммуникативных стратегий и тактик, регулярно реализуемых личностью в процессе общения для намеренного или непреднамеренного создания образа, соответствующего какой-либо социальной или коммуникативной роли**
- предпочитаемый человеком стиль одежды
- образ человека, который создается с помощью слухов и предположений, основанных на оценке манеры поведения человека и его внешнего вида.

ЗАДАНИЕ 12. Выберите правильный вариант ответа:

Тема, которая допустима (разрешена) для обсуждения в деловом общении, – это

- размер зарплаты коллег, начальника
- **профессиональные вопросы**
- семейный статус коллег
- внешний вид коллег, начальника, клиентов

ЗАДАНИЕ 13. Выберите правильный вариант ответа:

Способ речевого воздействия, наиболее актуальный для ситуации академического общения, – это

- **доказывание**
- уговаривание
- принуждение
- внушение
- приказ

ЗАДАНИЕ 14. Выберите правильный вариант ответа:

Приспособление как стратегия разрешения конфликта – это

- решение, не удовлетворяющее интересы ни одной из сторон
- стремление, действуя активно и самостоятельно, осуществить свои интересы невзирая на другие стороны
- явное отсутствие у вовлеченного в конфликтную ситуацию лица желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов

- **склонность смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению**

ЗАДАНИЕ 15. Укажите правильные варианты конструктивной критики:

- Сколько можно повторять – отчет надо сдавать в двух экземплярах!
- **В основном все правильно, но несколько ошибок придется устранить.**
- Вы никогда меня не слушаете – все по-своему делаете!
- Хоть раз можно было сделать так, как нужно?
- **С вашим старанием в следующий раз Вы добьетесь отличного результата.**

ЗАДАНИЕ 16. Выберите ситуацию, при которой нет необходимости проводить совещание:

- если Вы нуждаетесь в информации или совете, который вам может предоставить группа
- если требуется, чтобы команда участвовала в принятии решения или обсуждении проблемы
- если необходимо поделиться информацией или поставить всех в известность о конкретной ситуации
- **если требуется обсудить личный вопрос**

ЗАДАНИЕ 17. Выберите правильный вариант ответа:

Построение аргументации по принципу от частного к общему, от изложения отдельных фактов к общему выводу – это

- дедуктивная аргументация
- **индуктивная аргументация**
- односторонняя аргументация

ЗАДАНИЕ 18. Выберите правильный вариант ответа:

Аргументы, которые подвергаются критике с полным разоблачением говорящего, – это

- **несостоятельные аргументы**
- сильные аргументы
- слабые аргументы

ЗАДАНИЕ 19. Выберите правильный вариант ответа:

Инициатива завершения разговора по телефону принадлежит ...

- тому, кому разговор не интересен
- тому, кто устал
- **тому, кто позвонил**
- тому, кто спешит

ЗАДАНИЕ 20. Выберите правильный вариант ответа:

Что означает следующий жест (поза) – руки скрещены на груди?

- Демонстрация дружелюбия
- Открытость диалогу
- **Защита, оборона**

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный вариант ответа:

Вопрос, который не требует ответа, – это

- вопрос-капкан
- **риторический вопрос**
- уточняющий вопрос

ЗАДАНИЕ 22. Укажите верные варианты ответа:

- Если Вы очень заняты, а кто-то в это время звонит, сбросьте звонок.
- Если Вы плохо слышите собеседника, просто положите трубку.
- **Если Вы – инициатор звонка, обязательно представьтесь, даже будучи уверены, что Вас и так узнают.**
- Если Вы звоните человеку, который, возможно, не вспомнит Вас, следует только представиться, но не обрисовать обстоятельства, при которых произошла ваша встреча.
- **Прежде чем сделать важный звонок составьте список вопросов или план разговора.**

ЗАДАНИЕ 23. Укажите верный вариант ответа:

- Указание темы письма не является обязательным.
- Подпись и контактная информация не являются обязательными атрибутами делового электронного письма.
- **Избегайте аудиосообщений в общих чатах.**
- Каждое предложение в мессенджере пишите отдельным сообщением.

ЗАДАНИЕ 24. Укажите верные варианты утверждений:

- **Не следует вести две беседы одновременно.**
- Следует оставлять телефон без присмотра надолго или подолгу его занимать.
- **Следует предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей.**
- Не следует подводить итог беседы.

ЗАДАНИЕ 25. Установите соответствие между способами изложения материала в основной части выступления на конференции с их определениями:

- изложение материала от общего к частному (от тезиса к его доказательствам)
- изложение от частного к частному (переход от известного к новому на основе сопоставления различных явлений, событий, фактов, рассуждение или описание по аналогии с известным)
- изложение материала в хронологической последовательности

Варианты для выбора:

- Дедуктивный способ
- Метод аналогии
- Исторический способ

* варианты для выбора приведены в порядке использования вышеуказанных определений.

ЗАДАНИЕ 26. Установите соответствие между способами изложения материала в основной части выступления на конференции с их определениями:

- изложение материала от частного к общему
- расположение материала вокруг главной проблемы, переход от общего рассмотрения центрального вопроса к более конкретному его рассмотрению
- последовательное изложение одной темы за другой без возврата к предыдущей

Варианты для выбора:

- Индуктивный способ
- Концентрический способ
- Ступенчатый способ

* варианты для выбора приведены в порядке использования вышеуказанных определений.

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

ЗАДАНИЕ 1. Вставьте пропущенное слово:

Логическая уловка, умышленно ошибочное рассуждение, которое выдается за истинное, – это

Ответ: софизм

ЗАДАНИЕ 2. Вставьте пропущенное слово:

Лицо, возражающее говорящему в процессе спора, – это ...

Ответ: оппонент

ЗАДАНИЕ 3. Вставьте пропущенное слово:

Положение, требующее доказательства; первая часть модели дедуктивного рассуждения; кратко сформулированное положение подготовленного доклада, выступления – это

Ответ: тезис

ЗАДАНИЕ 4. Вставьте пропущенное слово:

Теория и практика эффективной публичной речи – это

Ответ: риторика / ораторское искусство

ЗАДАНИЕ 5. Вставьте пропущенное слово:

Критика – это предполагающий объективность разбор достоинств и ... чего-либо или кого-либо.

Ответ: недостатков

ЗАДАНИЕ 6. Вставьте пропущенное слово:

Конфликт – особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт бывает как деструктивным, так и

Ответ: конструктивным

ЗАДАНИЕ 7. Вставьте пропущенное слово:

Деловые переговоры – это обсуждение каких-либо вопросов между уполномоченными сторонами с целью выяснения интересов, позиций сторон и заключения

Ответ: договора / соглашения / контракта

ЗАДАНИЕ 8. Вставьте пропущенное слово:

Торги (тендер) – это способ продажи и закупки товаров (услуг), при котором ... заключается с тем партнером, который предложил наиболее выгодные условия.

Ответ: договор / соглашение / сделка

ЗАДАНИЕ 9. Вставьте пропущенное слово:

Вербальное воздействие осуществляется при помощи

Ответ: слов / речи

ЗАДАНИЕ 10. Вставьте пропущенное слово:

Руководитель – это организатор деятельности ... для достижения поставленной цели.

Ответ: подчиненных / подчиненного

ЗАДАНИЕ 11. Вставьте пропущенное слово:

Совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих ее, – это коммуникативный

Ответ: барьер

ЗАДАНИЕ 12. Вставьте пропущенное слово:

Одно из двух возможных решений, необходимость выбора между взаимоисключающими возможностями, каждая из противостоящих идей, концепций, гипотез – это

Ответ: альтернатива

ЗАДАНИЕ 13. Вставьте пропущенное слово:

Психологическая ... – это деятельность с целью изменить восприятие или поведение других людей при помощи скрытой, обманной и насильственной тактики.

Ответ: манипуляция

ЗАДАНИЕ 14. Вставьте пропущенное слово:

При ... переговорах не доверяйте оппонентам, не открывайте ваших планов, выясняйте истинные намерения оппонентов, жестко настаивайте на вашей выгоде в качестве условия достижения соглашения.

Ответ: жестких

ЗАДАНИЕ 15. Вставьте пропущенное слово:

При реализации ... сценария переговоров уточняйте и корректируйте свою позицию, проявляйте разумную мягкость к противоположной стороне, ищите вариант соглашения, который устроит обе стороны.

Ответ: мягкого

ЗАДАНИЕ 16. Вставьте пропущенное слово:

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

Ответ: авторитарного

ЗАДАНИЕ 17. Вставьте пропущенное слово:

При помощи несловесных средств, дополняющих и сопровождающих речь говорящего, оказывается ... воздействие.

Ответ: невербальное

ЗАДАНИЕ 18. Вставьте пропущенное слово:

В деловом общении единственной формой физического контакта при приветствии и прощании является

Ответ: рукопожатие

ЗАДАНИЕ 19. Вставьте пропущенное слово:

По правилам этикета первым подает руку для рукопожатия ... по возрасту, статусу.

Ответ: старший

ЗАДАНИЕ 20. Вставьте пропущенное слово:

При ... слушании используются такие приемы, как перефразирование, резюмирование, выяснение.

Ответ: активном

ЗАДАНИЕ 21. Вставьте пропущенное слово:

... занимает срединное место в сетке конфликтного поведения. Эта стратегия предполагает расположенность участника или участников конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов.

Ответ: компромисс

ЗАДАНИЕ 22. Вставьте пропущенное слово:

Стиль руководства – это типичная для руководителя система приемов деятельности, используемая в работе с

Ответ: подчиненными

ЗАДАНИЕ 23. Вставьте пропущенное слово:

Официальное профессиональное диалогическое и монологическое общение в учебных и научных заведениях, а также неофициальное профессиональное общение в учебных и научных профессиональных сообществах (в педагогических и научных коллективах) – ... общение.

Ответ: академическое

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

ЗАДАНИЕ 1. Дайте определение делегирования. Приведите пример ситуации, в которой руководитель может прибегнуть к делегированию своих задач или компетенций.

Пример ответа:

Делегирование – это передача части руководящих функций подчиненному.

1. Подчиненный может сделать работу лучше руководителя.
2. Чрезмерная занятость руководителя не позволяет руководителю самому выполнить задание.
3. Делегирование выступает как прием изучения коллектива, выявления скрытых лидеров.

ЗАДАНИЕ 2. С каким оппонентом вступать в спор бесперспективно (приведите пример)? Почему? Объясните ответ.

Пример ответа:

1. С невежественным человеком. Такой человек не обладает информацией и поэтому переубедить его невозможно.
2. С возбужденным человеком. Такой человек не готов к обсуждению проблемы, он не может рационально воспринять аргументы.

ЗАДАНИЕ 3. Что считается «дурным тоном» в споре (приведите пример)? Кратко объясните ответ.

Пример ответа:

1. Уход от темы спора оппонентом. Это не позволяет устранить причины спора.
2. Переход на личности. Это приводит к оскорблению, отдаляет от решения.

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.