

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

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой русской
литературы XX и XXI веков, теории
литературы и гуманитарных наук



О.А.
Бердникова
19.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

_Б1.О.01 Коммуникативные технологии профессионального общения

- 1. Код и наименование направления подготовки:** 38.04.02 Менеджмент
- 2. Профиль подготовки:** Управление здравоохранением, Современные технологии менеджмента
- 3. Квалификация выпускника:** магистр
- 4. Форма обучения:** заочная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра русской литературы XX и XXI веков, теории литературы и гуманитарных наук
- 6. Составители программы:** Алейников Олег Юрьевич, к. ф. н., доцент
- 7. Рекомендована:** НМС филологического факультета от 19.05.2022 протокол № 7
- 8. Учебный год:** 2023/2024 **Триместр:** 4

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 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.

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

10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.О.03 «Коммуникативные технологии профессионального общения» относится к дисциплинам Блока 1. Обязательная часть.

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 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 тексты, а также академические тексты. Владеть культурой письменного и устного оформления профессионально ориентированного научного текста на государственном языке РФ.
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	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 коммуни-

	о взаимодействия			кацию для достижения целей переговорного процесса. Владеть технологиями и приемами проведения деловых переговоров.
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.4	Аргументировано и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ.	Знать специфику деловой коммуникации, технологий речевого воздействия, Уметь устранять коммуникативные барьеры, аргументировано 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	Способен применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения	Знать языковые нормы, правила коммуникативного поведения, принятые в сферах академического и профессионального общения. Уметь выбирать коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения. Владеть коммуникативными приемами, принятыми в сферах академического и профессионального общения.

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

Форма промежуточной аттестации зачет

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			1 семестр	2 семестр	3 семестр
Аудиторные занятия		6	-	-	6
в том числе:	Лекции	-	-	-	-
	Практические	6	-	-	6

	Лабораторные	-	-	-	-
Самостоятельная работа		62	-	-	62
Форма промежуточной аттестации (зачет)		4			4
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	-	-	
2. Практические занятия			
2.1	Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности	Профессиональное общение. Требования к письменной и устной речи в деловой и научной сферах. Технологии эффективной коммуникации. Коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи. Способы их устранения.	Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742
2.2	Коммуникативные стратегии и тактики	Стратегии академического и профессионального общения. Приемлемые и неприемлемые формы коммуникативного поведения в академическом и профессиональном общении. Вербальные и невербальные способы коммуникативного поведения.	Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742
2.3	Деловые переговоры	Стратегии проведения деловых переговоров. Технологии и приёмы. Прогностические сценарии переговорного процесса. «Жесткие» и «мягкие» сценарии переговорного процесса.	Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742
2.4	Профессионально ориентированный текст	Устные и письменные жанры коммуникации в академической и профессиональной сферах. Технологии создания и редактирования, реферирования, членения, визуализации текстов, востребованных в деловой и научной коммуникациях.	Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742
2.5	Технологии и коммуникации	Технологии «имиджмейкинг» и «нейминг» в информационном пространстве. Коммуникативные возможности коммерческого имени и брендинга. Медийные технологии и ресурсы для формирования, поддержания, укрепления имиджа организации (фирмы), руководителя, проекта.	Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742

3. Лабораторные занятия

3. Лабораторные занятия			
	-	-	

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.	Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности	-	1	-	10	11
2.	Коммуникативные стратегии и тактики	-	1	1	10	12
3.	Деловые переговоры	-	2	1	14	17
4.	Профессионально ориентированный текст	-	4	1	14	19
5.	Технологии и коммуникации	-	2	1	10	13
ВСЕГО			10	4	58	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

Для реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале. Освоение обучающимися учебной дисциплины предполагает посещение практических занятий, регулярную самостоятельную учебную работу, на которую отводится 36 часов в семестр. Применяются различные типы практических занятий (групповое обсуждение, дискуссия). На занятиях используется метод case-study (анализ и решение профессиональных ситуационных задач). Используются дистанционные образовательные технологии в части освоения материала практических занятий, текущей аттестации (тестирования, выполнения практических заданий), самостоятельной работы по дисциплине (или отдельным ее разделам). Результаты текущей аттестации учитываются преподавателем при проведении промежуточной аттестации (зачета). Самостоятельная работа обучающихся в течение семестра предполагает ознакомление с методическими рекомендациями по работе с учебным материалом, изучение обязательной и дополнительной литературы, конспектирование специальной литературы (в том числе электронных изданий по заданной теме), выполнение практических заданий, обеспечивающих приобретение умений и навыков работы с коммуникативными технологиями профессионального общения.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Брендинг как коммуникативная технология XXI века / Под ред. проф. А. Д. Кривоносова. – СПб.: СПбГЭУ, 2016. – 233 с.
2.	Громова Н. М. Деловое общение / Н.М. Громова. – М.: Экономистъ, 2017. – 132 с. – (Res cottidiana). – Библ.: с. 123-132.
3.	Джи Б. Имидж фирмы: планирование, формирование, продвижение / Б. Джи; пер. с англ. А. Вихровой. – СПб.: ПИТЕР, 2000. – 220 с.. – (Теория и практика менеджмента).
4.	Коробейникова Л. С. Деловое общение в профессиональной деятельности учётно-аналитических специальностей: учебное пособие / Л. С. Коробейникова, К. Н. Васильева, О. М. Куприянова; под ред. Д. А. Ендовицкого. – Воронеж: ВГУ, 2004. – 164 с.
5.	Корпоративная коммуникация в России. Дискурсивный анализ / Отв. ред. Т. А. Милехина, Р. Ратмайр. – М.: Изд. Дом ЯСК, 2017. – 630 с.
6.	Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокора. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 188 с.
7.	Митрошенков О. А. Эффективные переговоры: Практ. пособие для деловых людей / О.А. Митрошенков; Ред. Агарева, Е. Ю. – 3-е изд., доп. – М.: Экономист, 2016. – 280 с.
8.	Мишон Е. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. В. Мишон. – Воронеж: Издательский дом ВГУ, 2017. – 87 с.
9.	Муромцева А. В. Искусство презентации. Основные правила и практические рекомендации / А. В. Муромцева. – М.: Флинта, Наука, 2017. – 112 с.
10.	Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века / Г.Г. Почепцов. – М., 2016. – 348 с.
11.	Сальникова Л. С. Современные коммуникационные технологии в бизнесе: учебник для слушателей магистратуры и программ МВА / Л. С. Сальникова. – М.: Аспект-Пресс, 2017. – 293 с.
12.	Фрэнкель А. Нейминг. Как игра в слова становится бизнесом: пер. с англ. / Алекс Фрэнкель. – М.: Хорошая книга, 2016. – 314 с. – Библ. в примеч.: с. 299-311.
13.	Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: учебник для студ. вузов / Ф.И. Шарков; Акад. труда и социал. отношений. – М.: Социал. отношения, 2014. – 244 с.
14.	Шарков Ф. И. Имидж фирмы. Технологии управления. Учебное пособие для вузов / Ф. И. Шарков. – М.: Академический проект, 2016. – 212 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
15.	Алехина И. Имидж и этикет делового человека / И. Алехина; Акад. народ. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. – М.: Экономистъ, 2017. – 124 с.
16.	Воронин В. П. Имидж предприятия / В.П. Воронин, И.В. Гончарова. – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2003. – 178 с.

17.	Желязны Дж. Бизнес-презентация: руководство по подготовке и проведению / Дж. Желязны; [пер. с англ. С. Трошанова]. – 6-е перераб. изд. – М.: Ин-т комплекс. стратег. исследований, 2017. – 142 с. – Указатель литературы: с. 139-142.
18.	Корпоративные конфликты. Причины их возникновения и способы преодоления / под ред. А.С. Семенова, Ю.С. Сизова. – Изд. 2-е, стер. – М.: КомКнига, 2006. – 298 с.
19.	Селлих К. Переговоры в международном бизнесе: практическое руководство / К.Селлих, С.С. Джейн; пер. с англ. А. Стативка. Изд. 2 стереот. – М.: Хорошая книга, 2014. – 338 с.
20.	Сэмпсон Э. Бизнес-презентация: творческие идеи для блестящего выступления: пер. с англ. / Э. Сэмпсон. – М.: Деловая культура; Альпина Бизнес Букс, 2014. – 200 с.
21.	Шарков Ф. Пособие по управлению без слов: Невербальные средства менеджера / Ф.Шарков. – Чебоксары: Чуваш. кн. изд-во, 2008. – 118 с.
21.	Шарков Ф. И. Магия бренда. Брендинг как маркетинговая коммуникация: учебное пособие / Ф.И.Шарков. – М.: Альфа-Пресс, 2006. – 266 с. – Библ.: с. 265-267.

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

№ п/п	Ресурс
1.	Брендинг как коммуникативная технология XXI века: / Под ред. проф. А. Д. Кривоносова. [Электронный ресурс]: https:// docviewer.yandex.ru .
2.	Коробейникова Л. С. Деловое общение / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина; Воронеж. гос. ун-т. – <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/sep06029.pdf >.
3.	Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций / Курганская М.Я. — Электрон. текстовые данные. – URL: http://www.iprbookshop.ru/22455.html . – ЭБС «IPRbooks».
4.	Скаженик Е.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Скаженик. – URL: http://www.aup.ru/files/m161/m161.pdf
5.	Портал «Электронный университет ВГУ» – Moodle:URL: http://www.edu.vsu.ru/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1.	Алейников О. Ю. Коммуникативные технологии профессионального общения. Учебно-методическое пособие для магистрантов / О. Ю. Алейников. – Воронеж: НАУКА-ЮНИПРЕСС, 2021. – 38 с.
2.	Кибанов А. Я., Захаров Д.К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений. Учебно-практическое пособие / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – М.: Проспект, 2014. – 157 с. https:// hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/kibanov.pdf
3.	Селлих К. Переговоры в международном бизнесе: практическое руководство и методические рекомендации/ К. Селлих, С.С. Джейн; пер. с англ. А. Стативка. Изд. 2 стереот. – М.: Хорошая книга, 2014. – 338 с.

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы

Для реализации учебной дисциплины используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, дискуссия. Применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения материала практических занятий, текущей аттестации,

самостоятельной работы по дисциплине, ее разделам. Применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в части освоения материала практических занятий, самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины, прохождения текущей и промежуточной аттестации. Обучающиеся используют электронные ресурсы портала «Электронный университет ВГУ» [Moodle: URL: http://www.edu.vsu.ru/](http://www.edu.vsu.ru/) – электронный курс «Коммуникативные технологии профессионального общения» <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742>.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория: специализированная мебель, проектор, экран для проектора настенный, компьютер, цифровая аудио-платформа, комплект активных громкоговорителей, микрофон проводной.

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	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности	УК-4	УК-4.2 УК-4.4	Опрос Комплект практических заданий № 1
2.	Коммуникативные стратегии и тактики	УК-4	УК-4.2 УК-4.4 УК-4.6	Опрос Комплект практических заданий № 1
3.	Деловые переговоры	УК-4	УК-4.3 УК-4.6	Опрос Комплект практических заданий № 1
4.	Профессионально ориентированный текст	УК-4	УК-4.4 УК-4.6	Опрос Комплект практических заданий № 1
5.	Технологии и коммуникации	УК-4	УК-4.2 УК-4.6	Опрос Комплект практических заданий № 1
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Вопросы к зачету

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1. Текущий контроль успеваемости

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины, осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью проверки практических заданий, устного опроса.

Текущие аттестации проводятся в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета – в форме выполнения практических заданий и в форме устного опроса. Критерии оценивания приведены ниже. Практические задания выполняются частично во время аудиторных занятий, частично самостоятельно – при выполнении домашних заданий, письменно с последующей проверкой преподавателем.

Результаты текущих аттестаций учитываются преподавателем при проведении промежуточной аттестации (зачета).

В условиях применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий выполняемые задания текущих аттестаций (практические задания) обучающиеся вывешивают для проверки в личных кабинетах в электронном курсе ««Коммуникативные технологии профессионального общения» – <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742>. (портал «Электронный университет ВГУ». – Moodle: [URL:http://www.edu.vsu.ru/](http://www.edu.vsu.ru/)).

Комплект практических заданий № 1

Темы: «Технология нейминг», «Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности», «Профессионально ориентированный текст», «Деловые переговоры»

Задание 1.

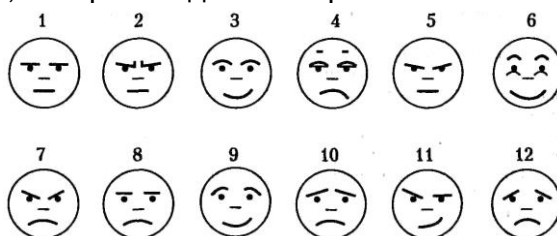
1.1. Определите, какие названия банков удачны, а какие – нет. (1. АГРОБАНК, 2. БЕЖИЦА-БАНК; 3. КОЛЬЦО УРАЛА; 4. КРАСКОМБАНК; 5. РУСЮГБАНК). Обоснуйте ответ.

1.2. Используя технологию «нейминг», напишите свои варианты названий для каждого из указанных в скобках видов деятельности (банковский бизнес, строительство, туризм).

Задание 2.

2.1. Какую роль в деловом общении играет мимика? Какие невербальные реакции затрудняют деловую коммуникацию?

2.2. Какие чувства (эмоциональное состояние) собеседника передают приведенные ниже изображения: плохое самочувствие, безразличие, враждебность, глубокая печаль, злость, веселье, грусть, застенчивая радость, сильная злость, бурная радость, скепсис, скорбь. Выполняя задание, воспроизведите изображения.



Задание 3.

3.1. Соблюдая требования, предъявляемые к научному тексту, напишите развернутую аннотацию к одной из книг из списка обязательной литературы по курсу «Коммуникативные технологии профессионального общения».

3.2. Соблюдая требования, предъявляемые к письменной речи в деловой коммуникации и правила оформления профессионального текста на государственном языке РФ, подготовьте рекламное объявление о новой образовательной услуге.

Задание 4. Заполните (завершите) таблицу характеристиками переговоров, проводимых по «мягкому» и «жесткому» сценариям.

Мягкие переговоры	Жесткие переговоры
Участники – друзья, партнеры по бизнесу	Участники –
Поиск компромиссов, уступок ради формирования и развития взаимовыгодного взаимодействия	Требование в качестве условий для формирования отношений
Доверяйте	Не доверяйте
Проявляйте разумную мягкость к противоположной стороне	Занимайте позицию по отношению к оппонентам
Уточняйте и корректируйте свою позицию свою позицию
Вносите предложения	Не открывайте ваших планов, выясните истинные намерения оппонентов
Ради достижения соглашения идите на	Настаивайте на вашей выгоде в качестве условия достижения соглашения
Ищите тот вариант соглашения, который устроит не только вас, но и противоположную сторону	Ищите вариант соглашения, который
Добиваясь соглашения	Настаивайте на своей позиции, старайтесь победить в «поединке характеров»

Требования к выполнению практических заданий (критерии оценивания).

Критерии оценки компетенций (результатов обучения) при текущей аттестации (выполнении практических заданий):

оценка «отлично» выставляется, если обучающийся:

- выполнил практическое задание в полном соответствии с нормами и требованиями современной речевой культуры;
- обладает высоким уровнем коммуникативной культуры;
- демонстрирует уровень знаний и умений и навыков, позволяющий решать типовые ситуационные задачи;
- владеет научной терминологией по изучаемой теме;
- не допускает ошибок и неточностей в изложении материала;
- обоснованно и полно формулирует ответ на практическое задание

оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся:

- выполнил практическое задание в соответствии с нормами и требованиями современной речевой культуры;
- обладает достаточно высоким уровнем коммуникативной культуры;
- демонстрирует уровень знаний, умений и навыков, позволяющий решать типовые ситуационные задачи;
- владеет в целом научной терминологией по изучаемой теме;
- не допускает грубых ошибок в изложении материала;
- обоснованно и достаточно полно излагает ответ на задание

оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся:

- практическое задание выполнил с отдельными нарушениями норм и требований современной речевой культуры;

- демонстрирует недостаточно полные знания; умения и навыки обучающегося не всегда достаточны, чтобы решать типовые ситуационные задачи;
- не в полном объеме владеет научной терминологией по изучаемой теме;
- допускает неточности и негрубые ошибки в изложении материала;
- недостаточно обоснованно и полно излагает ответ на задание

оценка «неудовлетворительно» выставляется, если практическое задание выполнено с грубыми нарушениями (несоблюдением) норм и требований современной речевой культуры;

- обучающийся не обладает знаниями и навыками современной коммуникативной культуры;
- уровень знаний, умений и навыков обучающегося недостаточен, чтобы решать типовые ситуационные задачи;
- обучающийся не владеет научной терминологией по изучаемой теме;
- обучающийся допускает грубые ошибки в изложении материала;
- обучающийся не дает ответа на практическое задание.

19.3.2 Вопросы для устного опроса

1. Чем отличается деловая коммуникация от повседневной (бытовой)?
2. Какие типы коммуникативного поведения вам известны?
3. Какие коммуникативные барьеры в деловой сфере вам известны? Назовите способы их устранения.
4. Приведите примеры эффективного и неэффективного коммуникативного взаимодействия в профессиональной деятельности.
5. Какие технологии эффективной коммуникации в деловой и академической сферах вам известны?
6. Как приемы в академическом общении неприемлемы? Приведите примеры.
7. Как оптимизировать время, отведённое для делового совещания?
8. Какие пункты обязательны для таблицы планирования совещания?
9. Когда лучше не созывать деловое совещание?
10. Когда и как следует завершать совещание?
11. Какие требования предъявляются к деловой речи?
12. О чем следует помнить, готовясь к деловым переговорам?
13. Охарактеризуйте «мягкие» и «жесткие» сценарии деловых переговоров.
14. Какие требования к технологии «нейминг» вам известны?

Критерии оценки компетенций (результатов обучения) при текущей аттестации (ответа на устный опрос).

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся:

- отвечает в полном соответствии с нормами и требованиями современной речевой и коммуникативной культуры;
- владеет научной терминологией по изучаемой теме, не допускает ошибок и неточностей в изложении материала, обоснованно и полно излагает ответ.

Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся:

- отвечает в соответствии с нормами и требованиями современной речевой культуры;

– в целом владеет научной терминологией по изучаемой теме, практически не допускает ошибок и неточностей в изложении материала, достаточно обоснованно формулирует ответ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся:

- отвечает с отдельными нарушениями норм и требований современной речевой и коммуникативной культуры;
- допускает в ответе отдельные фактические ошибки и терминологические неточности.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся:

- отвечает с существенными нарушениями норм и требований современной речевой и коммуникативной культуры;
- допускает в ответе грубые фактические и терминологические ошибки.
- не отвечает на вопрос (ы) устного опроса.

19.3.3 Комплект заданий для контрольной работы

Вариант 1.

Задание 1. Напишите, чем отличается деловая коммуникация от повседневной (бытовой).

Задание 2. Приведите примеры эффективное и неэффективное взаимодействие в профессиональной деятельности.

Вариант 2.

Задание 1. Какие коммуникативные барьеры в деловой сфере вам известны. Назовите способы их устранения.

Задание 2. Назовите эффективные средства коммуникативного воздействия на аудиторию.

Требования к выполнению заданий контрольной работы (критерии оценивания).

Критерии оценки компетенций (результатов обучения) при текущей аттестации (выполнении заданий контрольной работы):

оценка «отлично» выставляется, если обучающийся:

- выполнил задания контрольной работы в полном соответствии с нормами и требованиями современной речевой культуры;
- демонстрирует уровень знаний и умений и навыков, позволяющий решать типовые ситуационные задачи;
- владеет научной терминологией по изучаемой теме;
- не допускает ошибок и неточностей, отвечая на задания контрольной работы;
- обоснованно и полно формулирует свой ответ;

оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся:

- выполнил задание контрольной работы в соответствии с нормами и требованиями современной речевой культуры;
- демонстрирует уровень знаний, умений и навыков, позволяющий решать типовые ситуационные задачи;
- в целом владеет научной терминологией по изучаемой теме;
- не допускает грубых ошибок, отвечая на задания контрольной работы;

– обоснованно и достаточно полно излагает ответ на задания контрольной работы;

оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся:

– выполнил задание контрольной работы с отдельными нарушениями норм и требований современной речевой культуры;

– не в полном объеме владеет научной терминологией по изучаемой теме;

– допускает неточности и ошибки в изложении материала;

– недостаточно обоснованно и полно излагает ответ на задание

оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задания контрольной работы выполнены с грубыми нарушениями (несоблюдением) норм и требований современной речевой культуры;

– уровень знаний, умений и навыков обучающегося недостаточен, чтобы решать типовые ситуационные задачи;

– обучающийся не владеет научной терминологией по изучаемой теме;

– обучающийся допускает грубые фактические и терминологические ошибки;

– обучающийся не отвечает на задания контрольной работы.

Описание технологии проведения.

Текущие аттестации проводятся в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета – в форме выполнения практических заданий. Критерии оценивания приведены ниже. Практические задания выполняются частично во время аудиторных занятий, частично – самостоятельно, – при выполнении домашних заданий, письменно с последующей проверкой преподавателем.

Результаты текущих аттестаций учитываются преподавателем при проведении промежуточной аттестации (зачета).

В условиях применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий выполняемые задания текущих аттестаций (практические задания) обучающиеся вывешивают для проверки в личных кабинетах, курс «Коммуникативные технологии профессионального общения». – <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742> (портал «Электронный университет ВГУ». – Moodle:[URL:http://www.edu.vsu.ru/](http://www.edu.vsu.ru/)).

20.2. Промежуточная аттестация.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования. Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета. Контрольно-измерительные материалы для зачета включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, степень сформированности умений и навыков.

Промежуточная аттестация по дисциплине с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий проводится в рамках электронного курса, размещенного в ЭИОС (образовательный портал «Электронный университет ВГУ» (LMS Moodle, <https://edu.vsu.ru/>)).

Обучающиеся, проходящие промежуточную аттестацию с применением ДОТ, должны располагать техническими средствами и программным обеспечением, позволяющими обеспечить процедуры аттестации. Обучающийся самостоятельно

обеспечивает выполнение необходимых технических требований для проведения промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий.

Идентификация личности обучающегося при прохождении промежуточной аттестации обеспечивается посредством использования каждым обучающимся индивидуального логина и пароля при входе в личный кабинет, размещенный в ЭИОС образовательной организации.

Прохождение обучающимися промежуточной аттестации в устной форме фиксируется путем обеспечения видеозаписи в режиме видеоконференции. Перед началом промежуточной аттестации обучающийся должен показать зачетную книжку или документ, удостоверяющий личность. При этом в кадре должно быть видно лицо сдающего и фотографию (в документе). Обучающемуся отводится время на подготовку к ответу и затем проводится собеседование по билету.

Промежуточная аттестация (зачет) по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы для промежуточной аттестации

1. Деловая коммуникация. Условия, необходимые для реализации деловой коммуникации.
2. Императивная коммуникация и диалогическая коммуникация. Приведите примеры.
3. Основные стили деловой коммуникации. Приведите примеры.
4. Требования к деловой речи. Назовите распространенные ошибки
5. Основные требования к научному тексту.
6. Охарактеризуйте технологию «нейминг». Назовите критерии, которым должны соответствовать имена, сформированные с помощью этой технологии.
7. Охарактеризуйте технологии «непрямого воздействия» на собеседника.
8. Приведите примеры манипуляции в деловом общении. Охарактеризуйте способы их нейтрализации.
9. Факторы, влияющие на эффективность деловой коммуникации.
10. Причины неэффективности деловой коммуникации.
11. «Барьеры», затрудняющие деловую коммуникацию. Способы их преодоления.
12. Какие управленческие решения необходимо принять, чтобы повысить эффективность деловой коммуникации?
13. Сценарии проведения деловой беседы (в зависимости от коммуникативных целей).
14. Технологии оптимизации времени, отведенного на деловое совещание.
15. Охарактеризуйте деловые переговоры как процесс.
16. Прогностические сценарии переговоров. Охарактеризуйте «мягкие» и «жесткие» сценарии деловых переговоров.
17. Охарактеризуйте коммуникативно приемлемые стратегии и тактики переговорного процесса.
18. Охарактеризуйте коммуникативно приемлемые стратегии в академических и профессиональных дискуссиях.

Требования к выполнению заданий (шкалы и критерии оценивания).

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание учебного материала и владение понятийным аппаратом дисциплины;
- 2) умение связывать теорию с практикой;
- 3) умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований;
- 4) умение применять полученные знания для решения практических задач.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется шкала оценивания: «зачтено», «не зачтено».

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.	пороговый 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).	–	не зачтено