

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

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой русской ли-  
тературы XX и XXI, теории литера-  
туры и гуманитарных наук

 О.А. Бердникова

19.05.2022



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.0.01 Коммуникативные технологии профессионального общения

1. Код и наименование направления подготовки: 38.04.02 Менеджмент
2. Профиль подготовки: Современные технологии менеджмента
3. Квалификация выпускника: магистр
4. Форма обучения: заочная
5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: 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: 2022-2023 \_\_\_\_\_ 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.

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

## 10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального общения» относится к дисциплинам обязательной части. Блок 1. 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 для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2	Владеет культурой письменного и устного оформления профессионально ориентированного научного текста на государственном языке РФ.	<b>Знать</b> требования, предъявляемые к письменной и устной речи в деловой и научной сферах, правила оформления профессионально ориентированного научного текста на государственном языке РФ. <b>Уметь</b> создавать и редактировать профессионально ориентированные тексты, а также академические тексты. <b>Владеть</b> 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.	<b>Знать</b> специфику подготовки и проведения деловых переговоров, вербальные и невербальные особенности коммуникативного поведения. <b>Уметь</b> моделировать сценарии переговоров, выстраивать эффективную коммуни-

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

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

**Форма промежуточной аттестации зачет**

**13. Трудоемкость по видам учебной работы**

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

Самостоятельная работа	62	-	62	
Форма промежуточной аттестации (зачет)				
Итого:	72		72	

### 13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
<b>1. Лекции</b>			
	-	-	
<b>2. Практические занятия</b>			
2.1	Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности	Профессиональное общение. Вербальные и невербальные способы коммуникативного поведения. Приемлемые и неприемлемые формы коммуникативного поведения.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742">Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742</a>
2.2	Коммуникативные стратегии и тактики	Коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи. Способы их устранения. Специфика стратегий академического и профессионального общения.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742">Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742</a>
2.3	Деловые переговоры	Переговорный процесс. Стратегии проведения деловых переговоров. Технологии и приёмы. Прогностические сценарии переговорного процесса.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742">Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742</a>
2.4	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.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742">Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742</a>
2.5	Дискурс и коммуникация	Важнейшие составляющие профессионального дискурса. Технологии построения текста в зависимости от разновидности дискурса и цели коммуникации.	-
2.6	Технологии и коммуникации	Технология «имиджмейкинг». Технология «нейминг» Медийные технологии и ресурсы для формирования, поддержания, укрепления имиджа организации (фирмы), руководителя, проекта. Коммуникативные возможности коммерческого имени.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742">Moodle:URL:https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=21742</a>
<b>3. Лабораторные занятия</b>			
	-	-	

### 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	-	2	-	20	22
2.	Профессионально ориентированный текст	-	2	-	20	22
3.	Технологии и коммуникации	-	2	-	22	24
ВСЕГО			6		62	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 40 часов в семестр. Применяются различные типы практических занятий (групповое обсуждение, дискуссия). На занятиях используются деловые игры, 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.	Громова Н. М. Деловое общение / Н.М. Громова. – М.: Экономистъ, 2017. – 132 с. – (Res cottidiana). – Библ.: с. 123-132.
2.	Джи Б. Имидж фирмы: планирование, формирование, продвижение / Б. Джи; пер. с англ. А. Вихровой. – СПб.: ПИТЕР, 2018. – 220 с.. – (Теория и практика менеджмента).
3.	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.
4.	Мишон Е. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. В. Мишон. – Воронеж: Издательский дом ВГУ, 2017. – 87 с.
5.	Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века / Г.Г. Почепцов. – М., 2016. – 348 с.
6.	Сальникова Л. С. Современные коммуникационные технологии в бизнесе: учебник для слушателей магистратуры и программ МВА / Л. С. Сальникова. – М.: Аспект-Пресс, 2015. – 293 с.
7.	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
8.	Алехина И. Имидж и этикет делового человека / И. Алехина; Акад. народ. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. – М.: Экономистъ,, 2012. – 124 с.
9.	Воронин В. П. Имидж предприятия / В.П. Воронин, И.В. Гончарова .— Воронеж : Воронеж. гос. ун-т, 2003. — 178 с.
10.	Шарков Ф. Пособие по управлению без слов: Невербальные средства менеджера / Ф.Шарков. – Чебоксары: Чуваш. кн. изд-во, 2008. – 118 с.

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

№ п/п	Ресурс
11.	Коробейникова Л. С. Деловое общение / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина; Воронеж. гос. ун-т. – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2004-. Ч. 1. – 2006. – 82 с.: табл.: <URL: <a href="http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/sep06029.pdf">http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/sep06029.pdf</a> >.
12.	Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций / Курганская М.Я. — Электрон. текстовые данные. – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/22455.html">http://www.iprbookshop.ru/22455.html</a> . – ЭБС «IPRbooks».
13.	Скаженик Е.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Скаженик. – URL: <a href="http://www.aup.ru/files/m161/m161.pdf">http://www.aup.ru/files/m161/m161.pdf</a>
14.	Хофф Р. Я. Как подготовиться к презентации и с блеском её провести. Пер. с англ. – URL: <a href="http://www.pseudology.org/Hoff_YaVizhuVasGolymi.pdf">http://www.pseudology.org/Hoff_YaVizhuVasGolymi.pdf</a> .
25.	Электронно-библиотечная система IQlib. URL: <a href="http://www.iqlib.ru">http://www.iqlib.ru</a> .

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1.	Алейников О. Ю. Коммуникативные технологии профессионального общения. Учебно-методическое пособие для магистрантов. – Воронеж: НАУКА-ЮНИПРЕСС, 2021. – 28 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. <a href="https://hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/kibanov.pdf">https://hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/kibanov.pdf</a>
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.: Добрая 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 или отдельным 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/) – электронные курсы «Коммуникативные технологии профессионального общения», «Филологическое обеспечение профессиональной деятельности и деловой коммуникации».

## 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.	Профессионально ориентированный текст	УК-4	УК-4.4	Опрос Комплект практических заданий № 1
3.	Технологии и коммуникации	УК-4	УК-4.2	Опрос Комплект практических заданий № 1
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				КИМ

## 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.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме опроса.

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

### Комплект практических заданий № 1

**Темы:** «Технология нейминг», «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.

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

4.2. 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 3.** 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, выясняйте 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»

### 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 к зачету.**

1. Что такое «деловая коммуникация»? Какие условия необходимы для деловой коммуникации?
2. Чем отличается императивная коммуникация от диалогической коммуникации?
3. Охарактеризуйте основные стили деловой коммуникации.
4. Какие требования предъявляются к деловой речи?
5. Какие требования предъявляются к научному тексту?
6. Какие виды «непрямого воздействия» на собеседника вам известны? Приведите примеры манипуляции в деловом общении.
7. Какое деловое общение является эффективным?
8. Какие факторы влияют на эффективность деловой коммуникации?
9. В чем причины неэффективной коммуникации?
10. Какие «барьеры» затрудняют деловую коммуникацию?
11. Как преодолеть «барьеры», затрудняющие деловую коммуникацию?
12. Какие управленческие решения необходимо принять, чтобы повысить эффективность коммуникации сотрудников?
13. Что следует делать сотрудникам организации, чтобы повысить эффективность деловой коммуникации?
14. Какие формы деловой коммуникации вам известны?
15. Как построить деловую беседу (в зависимости от коммуникативных целей)?
16. По какому сценарию может строиться беседа при приеме на работу?
17. По какому сценарию может строиться беседа при увольнении?
18. Какие типы совещаний вам известны?
19. Как оптимизировать время, отведенное для проведения делового совещания?
20. Охарактеризуйте деловые переговоры как процесс.
21. Охарактеризуйте «мягкие» и «жесткие» сценарии деловых переговоров.
22. Какие требования предъявляются к деловому общению по телефону?

## Контрольно-измерительные материалы к промежуточной аттестации (образцы)

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_\_\_

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Дисциплина Коммуникативные технологии профессионального общения

Форма обучения заочная

Вид контроля зачёт

### Контрольно-измерительный материал № 1

1. Основные требования к научному тексту.
2. Барьеры, затрудняющие деловую коммуникацию. Способы их преодоления.

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_\_\_

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Дисциплина Коммуникативные технологии профессионального общения

Форма обучения заочная

Вид контроля зачёт

### Контрольно-измерительный материал № 2

3. Факторы, влияющие на эффективность деловой коммуникации.
4. Охарактеризуйте деловые переговоры как процесс.

### 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

