

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
электронных СМИ и речевой коммуникации

  
В. В. Колесникова  
*подпись, расшифровка подписи*

17.04.2025

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.16 Деловое общение**

**1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 42.03.02

Журналистика

**2. Профиль подготовки/специализация:** Пресса и Интернет

**3. Квалификация выпускника:** бакалавр

**4. Форма обучения:** очная

**5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** электронных СМИ и речевой коммуникации

**6. Составитель программы:** Сандлер Людмила Леонидовна, кандидат филологических наук, доцент

**7. Рекомендована:** Научно-методическим советом факультета журналистики от 17.04. 2025 г., протокол № 7

**8. Учебный год:** 2028/ 2029

**Семестр(ы):** 7

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины

*Целями освоения учебной дисциплины являются:*

- овладение культурой делового общения;
- усвоение системных знаний в области речевого аспекта делового общения;
- формирование навыков подготовки ведения деловых бесед и переговоров;
- изучение невербальных средств делового общения;
- выбор правильных коммуникативных стратегий и тактик для эффективного достижения результатов делового общения;
- формирование навыков ведения спора, дискуссии, полемики с использованием специальных речевых приемов;
- повышение психолингвистической компетентности студентов, способствующей профессиональному поведению в конфликтных ситуациях;
- изучение правил делового телефонного и электронного этикета;

## 10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина **Б1.В.16 «Деловое общение»** относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 рабочего учебного плана подготовки бакалавров по направлению 42.03.02 Журналистика (дисциплины по выбору).

При изучении курса **«Деловое общение»** студенты должны опираться на знания, умения и навыки, полученные при изучении следующих предшествующих дисциплин: Б1.О.06 «Речевая культура устной и письменной коммуникации», Б1.О.07 «Современный русский язык», Б1.О.11 «Стилистика», Б1.О.31 «Редактирование медиатекста».

## 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 осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1 | Выбирает на государственном и иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения | Знает: коммуникативно приемлемые стратегии делового общения.<br>Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах и выбирать на государственном и иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения. |

|  |  |  |  |                                                                                                                                       |
|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | Владеет: навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах и выборочно коммуникативно приемлемых стратегий делового общения. |
|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом)— 3 / 108 часов.**

**Форма промежуточной аттестации: экзамен**

**13. Трудоемкость по видам учебной работы**

| Вид учебной работы                       |                 | Трудоемкость |              |            |     |
|------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|------------|-----|
|                                          |                 | Всего        | По семестрам |            |     |
|                                          |                 |              | № семестра   | № семестра | ... |
| Контактная работа                        |                 | 32           | 7            |            |     |
| в том числе:                             | Лекции          | 16           | 7            |            |     |
|                                          | Практические    | 16           | 7            |            |     |
|                                          | Лабораторные    | 0            |              |            |     |
|                                          | курсовая работа | нет          |              |            |     |
|                                          |                 |              |              |            |     |
| Самостоятельная работа                   |                 | 40           | 7            |            |     |
| Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i> |                 | 36           | 7            |            |     |
| Итого:                                   |                 | 108          |              |            |     |

**13.1 Содержание разделов дисциплины:**

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                                                                   | Содержание раздела дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                   | <b>1. Лекции</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.1   | Специфика делового общения. Основные термины и понятия делового общения.                          | Корпоративность и открытость как две противоположные тенденции современного делового общения. Возникновение новых отношений в системе человек-человек, человек-машина                                                                                                                                                              |
| 1.2   | Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы.                                                     | Деловая беседа как способ получения информации на основе обратной связи между руководителем и подчиненным. Цели и задачи деловой беседы.                                                                                                                                                                                           |
| 1.3   | Структурные элементы делового общения. Планирование деловой встречи. Стратегия и тактика.         | Деловые переговоры, их отличия от деловой беседы. Подготовка переговоров: сбор информации о партнерах, техническое оснащение переговорного процесса, включающее презентацию, статистические данные и др. Методы ведения переговоров (вариативный, компромиссный, интеграционный, уступки). Недостатки ведения деловых переговоров. |
| 1.4   | Характеристики психогеометрических параметров личности собеседника и их учет при деловом общении. | Наблюдение за характеристиками голоса, учет различных типов мышления собеседников, формирование эффективной переговорной команды для достижения договорённости в процессе деловых переговоров.                                                                                                                                     |

|                                |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.5                            | Типичные речевые формулы при начале делового общения. Техника постановки вопросов как способ получения информации. | Контактоустанавливающие вопросы. Открытые и закрытые вопросы. Альтернативные вопросы как разновидность закрытых. Косвенные, наводящие, перспективные, провокационные, контрольные вопросы.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.6                            | Нейтрализация замечаний при ведении деловых переговоров.                                                           | Речевые формулы, позволяющие избежать конфликта, непонимания, затруднения во время ведения деловых переговоров. «7 правил борьбы с противником, который сильнее вас».                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.7                            | Причины, затрудняющие деловое общение.                                                                             | «Саботажники общения»: угрозы, приказы, негативная критика, оскорбительные прозвища, слова-должники, сокрытие важной информации (реплика-ловушка), допрос, похвала с подвохом, диагноз мотивов поведения, несвоевременные советы, убеждение логикой, отказ от обсуждения вопросов, смена темы, соревнование, успокоение отрицанием.                                                                                                                       |
| 1.8                            | Аргументация. Спекулятивные приемы тактики уловок в аргументации.                                                  | Виды аргументации: нисходящая и восходящая; односторонняя и двусторонняя; опровергающая и поддерживающая. Сильные и слабые аргументы в процессе деловых переговоров. Позволительные и непозволительные уловки в деловом общении.                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.9                            | Принятие решений. Техника ускоренного принятия решений.                                                            | Метод «Домино», метод «Мозговой атаки», эвристический метод.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.10                           | Общение в конфликтной ситуации                                                                                     | Виды конфликтов. Причины и источники конфликтов. Поведение руководителя в конфликтной ситуации. Речевые средства предотвращения конфликтных ситуаций. Принципы бесконфликтного общения: 1. Принцип терпимости к собеседнику. 2. Принцип благоприятной самоподачи. 3. Принцип минимизации негативной информации.                                                                                                                                           |
| 1.11                           | Спор. Дискуссия. Полемика. Дебаты. Различия целей и задач форм группового общения. Условия эффективного спора.     | Конструктивные и деструктивные цели спора и их проявление на вербальном уровне. 1. Спор только по существенным вопросам. 2. Спор ради выяснения истины. 3. Четкое определение предмета спора. 4. Одинаковое понимание основного тезиса спора. 5. Удержание предмета спора в процессе обсуждения. 6. Приведение аргументов. 7. Сомнение в правильности тезисов оппонента, а не опровержение их. 8. Критика идеи, а не человека. 9. Признание своих ошибок. |
| 1.12                           | Приемы ведения спора, дискуссии, полемики. Защита в споре. Полемические уловки.                                    | 3 вида дискуссионного общения: 1. Непозволительная манера пренебрежения к собеседнику. 2. Манера «на войне как на войне» - желание победить любой ценой. 3. Уважительное отношение к оппоненту, четкое, корректное отстаивание собственных интересов,                                                                                                                                                                                                     |
| 1.13                           | Деловой телефонный этикет.                                                                                         | Учет просодических характеристик речи говорящего по телефону. Ориентация на разные типы собеседников: аудиалов, визуалов и кинестетиков. Техники активного слушания.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>2. Практические занятия</b> |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                                        |                                                                                                                                       |
|-----|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | Специфика делового общения. Основные термины и понятия | Корпоративность и открытость как две противоположные тенденции современного делового общения. Возникновение новых отношений в системе |
|-----|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|      |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | делового общения.                                                                                                  | человек-человек, человек-машина                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.2  | Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы.                                                                      | Деловая беседа как способ получения информации на основе обратной связи между руководителем и подчиненным. Цели и задачи деловой беседы.                                                                                                                                                                                                              |
| 2.3  | Структурные элементы делового общения. Планирование деловой встречи. Стратегия и тактика.                          | Деловые переговоры, их отличия от деловой беседы. Подготовка переговоров: сбор информации о партнерах, техническое оснащение переговорного процесса, включающее презентацию, статистические данные и др. Методы ведения переговоров (вариативный, компромиссный, интеграционный). Недостатки ведения деловых переговоров.                             |
| 2.4  | Характеристики психогеометрических параметров личности собеседника и их учет при деловом общении.                  | Наблюдение за характеристиками голоса, учет различных типов мышления собеседников, формирование эффективной переговорной команды для достижения договоренностей в процессе деловых переговоров.                                                                                                                                                       |
| 2.5  | Типичные речевые формулы при начале делового общения. Техника постановки вопросов как способ получения информации. | Контактоустанавливающие вопросы. Открытые и закрытые вопросы. Альтернативные вопросы как разновидность закрытых. Косвенные, наводящие, перспективные, провокационные, контрольные вопросы.                                                                                                                                                            |
| 2.6  | Нейтрализация замечаний при ведении деловых переговоров.                                                           | Речевые формулы, позволяющие избежать конфликта, непонимания, затруднения во время ведения деловых переговоров. «7 правил борьбы с противником, который сильнее вас».                                                                                                                                                                                 |
| 2.7  | Причины, затрудняющие деловое общение.                                                                             | «Саботажники общения»: угрозы, приказы, негативная критика, оскорбительные прозвища, слова-должники, сокрытие важной информации (реплика-ловушка), допрос, похвала с подвохом, диагноз мотивов поведения, несвоевременные советы, убеждение логикой, отказ от обсуждения вопросов, смена темы, соревнование, успокоение отрицанием.                   |
| 2.8  | Аргументация. Спекулятивные приемы тактики уловок в аргументации.                                                  | Виды аргументации: нисходящая и восходящая; односторонняя и двусторонняя; опровергающая и поддерживающая. Сильные и слабые аргументы в процессе деловых переговоров. Позволительные и непозволительные уловки в деловом общении.                                                                                                                      |
| 2.9  | Принятие решений. Техника ускоренного принятия решений.                                                            | Метод «Домино», метод «Мозговой атаки», эвристический метод.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.10 | Общение в конфликтной ситуации                                                                                     | Виды конфликтов. Причины и источники конфликтов. Поведение руководителя в конфликтной ситуации. Речевые средства предотвращения конфликтных ситуаций. Принципы бесконфликтного общения: 1. Принцип терпимости к собеседнику. 2. Принцип благоприятной самоподачи. 3. Принцип минимизации негативной информации.                                       |
| 2.11 | Спор. Дискуссия. Полемика. Дебаты. Различия целей и задач форм группового общения. Условия эффективного спора.     | Конструктивные и деструктивные цели спора и их проявление на вербальном уровне. 1. Спор только по существенным вопросам. 2. Спор ради выяснения истины. 3. Четкое определение предмета спора. 4. Одинаковое понимание основного тезиса спора. 5. Удержание предмета спора в процессе обсуждения. 6. Приведение аргументов. 7. Сомнение в правильности |

|      |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                 | тезисов оппонента, а не опровержение их. 8. Критика идеи, а не человека. 9. Признание своих ошибок.                                                                                                                                                   |
| 2.12 | Приемы ведения спора, дискуссии, полемики. Защита в споре. Полемические уловки. | 3 вида дискуссионного общения: 1. Непозволительная манера пренебрежения к собеседнику. 2. Манера «на войне как на войне» - желание победить любой ценой. 3. Уважительное отношение к оппоненту, четкое, корректное отстаивание собственных интересов, |
| 2.13 | Деловой телефонный этикет. Электронный этикет.                                  | Учет просодических характеристик речи говорящего по телефону. Ориентация на разные типы собеседников: аудиалов, визуалов и кинестетиков. Техники активного слушания. Особенности электронной коммуникации в деловой сфере.                            |

### 13.2 Разделы дисциплины и виды занятий:

| №<br>п<br>/<br>п | Наименование раздела дисциплины                                                                                                                                             | Виды занятий (часов) |                      |                        |       |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-------|
|                  |                                                                                                                                                                             | Лекции               | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего |
| 1                | Специфика делового общения. Основные термины и понятия делового общения. Деловая беседа. Планирование деловой встречи. Цели и задачи деловой беседы. Виды деловых бесед.    | 2                    | 2                    | 5                      | 9     |
| 2                | Характеристики психологических параметров личности собеседника и их учет при деловом общении.                                                                               | 2                    | 2                    | 5                      | 9     |
| 3                | Типичные речевые формулы при начале делового общения. Техника постановки вопросов как способ получения информации. Нейтрализация замечаний при ведении деловых переговоров. | 2                    | 2                    | 5                      | 9     |
| 4                | Аргументация. Спекулятивные приемы тактики уловок в аргументации. Принятие решений. Техника ускоренного принятия решений.                                                   | 2                    | 2                    | 5                      | 9     |
| 5                | Общение в конфликтной ситуации. Источники, причины и виды конфликтов.                                                                                                       | 2                    | 2                    | 5                      | 9     |
| 6                | Спор. Дискуссия. Полемика. Дебаты. Различия целей и задач форм группового общения. Условия эффективного спора.                                                              | 2                    | 2                    | 5                      | 9     |
| 7                | Приемы ведения спора,                                                                                                                                                       | 2                    | 2                    | 5                      | 9     |

|   |                                                           |           |           |           |            |
|---|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
|   | дискуссии, политики. Защита в споре. Полемические уловки. |           |           |           |            |
| 8 | Деловой телефонный и электронный этикет.                  | 2         | 2         | 5         | 9          |
|   | Экзамен                                                   |           |           |           | 36         |
|   | <b>Всего:</b>                                             | <b>16</b> | <b>16</b> | <b>40</b> | <b>108</b> |

#### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации и т. д.)

Систематизированные основы научных знаний по изучаемой дисциплине закладываются на лекционных занятиях, посещение которых обязательно для обучающихся. В ходе лекции студенты внимательно следят за ходом изложения материала лектором, наиболее полно ведут конспект, при этом учатся формулировать главные тезисы материала и структурировать научную информацию. Неясные моменты выясняются в конце занятия в отведенное на вопросы время. Рекомендуется после прослушивания лекции проработать материал, а конспект дополнить и откорректировать. Последующая работа над текстом лекции помогает воспроизводить в памяти ее содержание, позволяет дополнить запись, выделить главное, творчески закрепить материал в памяти.

Важной составляющей в подготовке будущего бакалавра, занимающегося журналистикой, является самостоятельная работа, которая должна быть системной и проходить в тесном контакте с преподавателем. Она предполагает максимальную заинтересованность студентов в усвоении дисциплины, их творческую инициативу, умение планировать личное время.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны обращаться к учебникам, учебным пособиям, интернет-словарям, указанным в списках рекомендованной литературы. Интерактивные формы занятий реализуются в виде деловых игр, разбора конкретных ситуаций, тренингов, практических занятий в диалоговом режиме, групповых дискуссий, реагирования на презентационные материалы, «мозгового штурма». В рамках изучения дисциплины «Деловое общение» студентам предлагается подготовить и провести деловую игру «Подготовка и ведение деловых переговоров». После проведения деловой игры под руководством преподавателя проводится обсуждение результатов самостоятельной работы участников с использованием предложенных критериев оценки.

Текущая аттестация проводится в виде контрольной работы, в ходе выполнения которой студенты закрепляют свои теоретические знания, полученные при изучении дисциплины «Деловое общение».

Для обеспечения полноценной самостоятельной работы студентов на факультете и кафедре были разработаны учебные пособия.

**15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины** (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

а) основная литература:

| № п/п | Источник                                                                                                                                              |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Руднев, Владимир Николаевич. Риторика. Деловое общение : [учебное пособие в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы ВПО по |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | направлению "Педагогическое образование" на уровне бакалавриата, 035700 "Лингвистика" (бакалавр), 040400 "Социальная работа" (бакалавр), 031620 "Реклама и связи с общественностью" (бакалавр), 035000 "Издательское дело" (бакалавр)] / В.Н. Руднев .— Москва : КНОРУС, 2013 .— 347 с. : табл. — (Бакалавриат) .— Библиогр.: с. 318-320 .— ISBN 978-5-406-02470-6.<br>Режим доступа: <a href="https://lib.vsu.ru/zgate?form+5615+lib.xml+simple.xsl+rus">https://lib.vsu.ru/zgate?form+5615+lib.xml+simple.xsl+rus</a>                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2 | <b>Самыгин, Сергей Иванович.</b> Деловое общение : [учебное пособие для студентов ВПО, обучающихся по специальностям направления "Менеджмент"] / С.И. Самыгин, А.М. Руденко .— 4-е изд., стер. — Москва : КНОРУС, 2013 .— 437 с. : ил. — (Бакалавриат) .— Библиогр.: с. 429-437 .— ISBN 978-5-406-02933-6. Режим доступа: <a href="https://lib.vsu.ru/zgate?ACTION=follow&amp;SESSION_ID=5615&amp;TE">https://lib.vsu.ru/zgate?ACTION=follow&amp;SESSION_ID=5615&amp;TE</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3 | <b>Ефремов, Валерий Анатольевич.</b> Деловая риторика. Культура речи и деловое общение : [учебник для студентов, обучающихся по направлениям "Государственное и муниципальное управление", "Управление персоналом", "Психология", "Экономика"] / В.А. Ефремов, Л.А. Пиотровская, И.Н. Левина ; под ред. В.А. Ефремова, В.Д. Черняк .— Москва : КноРус, 2020 .— 216, [1] с. : табл. — (Бакалавриат) .— Библиогр.: с. 216-[217] .— ISBN 978-5-406-07456-5.<br>Режим доступа: <a href="https://lib.vsu.ru/zgate?ACTION=follow&amp;SESSION_ID=5615&amp;TERM=Ефремов,%20Валерий%20Анатольевич%5B1,1004,4,101%5D&amp;LANG=rus">https://lib.vsu.ru/zgate?ACTION=follow&amp;SESSION_ID=5615&amp;TERM=Ефремов,%20Валерий%20Анатольевич%5B1,1004,4,101%5D&amp;LANG=rus</a> |
| 4 | Стернин И.А. Деловое общение : учеб. пособие для старшеклассников и студентов / И.А. Стернин. — Воронеж : Родная речь, 2009. — 184 с. Режим доступа: <a href="https://lib.vsu.ru/zgate?form+5615+lib.xml+simple.xsl+rus">https://lib.vsu.ru/zgate?form+5615+lib.xml+simple.xsl+rus</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

б) дополнительная литература:

| № п/п | Источник                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5     | <b>Введенская, Людмила Алексеевна.</b> Русский язык. Культура речи. Деловое общение : [учебник для подготовки бакалавров нефилологического профиля] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева .— 3-е изд., стер. — Москва : КноРус, 2019 .— 423, [1] с. — (Бакалавриат) .— Библиогр.: с. 419-421 .— ISBN 978-5-406-06518-1.<br>Режим доступа: <a href="https://lib.vsu.ru/zgate?ACTION=follow&amp;SESSION_ID=5615&amp;TERM=Введенская,%20Людмила%20Алексеевна%5B1,1004,4,101%5D&amp;LANG=rus">https://lib.vsu.ru/zgate?ACTION=follow&amp;SESSION_ID=5615&amp;TERM=Введенская,%20Людмила%20Алексеевна%5B1,1004,4,101%5D&amp;LANG=rus</a> |
| 6     | <b>Коробейникова, Лариса Сергеевна.</b> Деловое общение : практикум / Л.С. Коробейникова, К.Н. Васильева, С.А. Урывская ; Воронеж. гос. ун-т .— Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2018 .— 152, [1] с. : ил. — Библиогр.: с. 149-[153] .— ISBN 978-5-9273-2702-7.<br>Режим доступа: <a href="https://lib.vsu.ru/zgate?ACTION=follow&amp;SESSION_ID=5615&amp;TERM=Коробейникова,%20Лариса%20Сергеевна%5B1,1004,4,101%5D&amp;LANG=rus">https://lib.vsu.ru/zgate?ACTION=follow&amp;SESSION_ID=5615&amp;TERM=Коробейникова,%20Лариса%20Сергеевна%5B1,1004,4,101%5D&amp;LANG=rus</a>                                                                |
| 7     | Деловое общение : учебно-методическое пособие / Воронеж. гос. ун-т; сост. А.В. Рудакова .— Воронеж : ЛОП ВГУ, 2006 .— 51 с. — Библиогр.: с.48-49 .— <URL: Режим доступа: <a href="http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/sep06094.pdf">http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/sep06094.pdf</a> >.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

| № п/п | Источник                                                                                                                                                                            |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8     | ЭБС Университетская библиотека online. — Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a>                                                                 |
| 9     | ЭБС Лань. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>                                                                                              |
| 10    | Электронная библиотека ЗНБ ВГУ. — Режим доступа: <a href="https://lib.vsu.ru/">https://lib.vsu.ru/</a>                                                                              |
| 11    | ЭБС ЮРАЙТ. — Режим доступа: <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>                                                                                                       |
| 12    | ЭБС Консультант студента — Режим доступа: <a href="https://studentlibrary.ru/">https://studentlibrary.ru/</a>                                                                       |
| 13    | Сандлер Л.Л. Электронный курс «Деловое общение» (ДО в МК_4)<br>Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119</a> |
| 14    | Словари и энциклопедии. — Режим доступа: <a href="http://dic.academic.ru/">http://dic.academic.ru/</a>                                                                              |
| 15    | Справочно-информационный портал «Русский язык». — Режим доступа: <a href="http://www.gramota.ru/">http://www.gramota.ru/</a>                                                        |

**16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**  
(учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

| №<br>п/п | Источник                                                                                                                                                                            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Сандлер Л.Л. Электронный курс «Деловое общение» (ДО в МК_4)<br>Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119</a> |
| 2        | Кузнецов М. Как позволить другим делать по-вашему : Речевые и поведенческие стратегии журналиста : учеб.- практ. пособие / М. Кузнецов, И. Цыкунов. — М. : Приор, 2001. — 109 с.    |

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

При реализации учебной дисциплины используются различные образовательные технологии, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение, такие как: различные типы лекций (вводная, обзорная и т.д.), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные и т.д.), применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения лекционного и практического материала, проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д. Электронный университет ВГУ. Сандлер Л.Л. Электронный курс «Деловое общение» (ДО в МК\_4) . Режим доступа:

<https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119>

Программное обеспечение: WinPro 8 RUSUpgrdOLPNLAcdm; OfficeSTd 2013 RUSOLPNLAcdmc; неисключительные права на ПО Dr. WebEnterpriseSecuritySuite, комплексная защита Dr. WebDesktopSecuritySuite; MathWorks Total Academic Headcount – 25; СПС «ГАРАНТ-Образование».

### **18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

*Аудитории для проведения занятий лекционного типа.* Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроекторViewSonic, ПК (i5/4Gb/HDD 1Tb), экран настенный с электроприводом CS 244\*244; акустическая система BEHRINGER B115D, микшер UB 1204 FX, микрофон B-1.

*Аудитории для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.* Типовое оснащение, оборудование:

мультимедиапроекторBenQ, экран настенный CS 244\*244; переносной ноутбук 15\*PackardBell;

ПК (intel/4Gb/HDD 500Gb), Тв 55” Haier

*Аудитории для самостоятельной работы студентов.* Используются компьютерные классы:

**ауд. 115** (Воронеж, ул. Хользунова, 40-а). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроекторBenQ MX511; экран настенный CS 244\*244; интерактивная доска Promethean; ПК (i5/4Gb/HDD 1Tb) (11 шт.);

**ауд. 118** (Воронеж, ул. Хользунова, 40-а). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиа-проектор BenQ, экран настенный CS 244\*244;

ПК (Intel/16Gb/HDD 1Tb) (10 шт), Тв 55” Haier

**ауд. 126** (Воронеж, ул. Хользунова, 40-а). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроекторBenQ MX511; ПК (Razer 5/4Gb/1Tb)(10 шт.); экран настенный CS 244\*244; интерактивная доска Promethean.

*Программное обеспечение:*

WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, Неисключительные права на ПО Dr. WebEnterpriseSecuritySuite Комплексная защита Dr. WebDesktopSecuritySuite + Центр управления на 12 месяцев, 1400 ПК (Продление), СПС «ГАРАНТ-Образование».

## 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                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | Разделы 1.1-1.13<br><br>Разделы 2.1-2.13 | УК-4<br>Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) | УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке | Самостоятельная работа с конспектом лекций<br><br>Контрольная работа (2 варианта)<br><br>Деловая игра № 1<br>«Деловая беседа - собеседование при приеме на работу»<br><br>Деловая игра № 2<br>«Подготовка и ведение деловых переговоров» |
| Промежуточная аттестация<br>форма контроля - экзамен |                                          |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                           | Перечень вопросов к экзамену<br>Перечень практико-ориентированных заданий                                                                                                                                                                |

### 19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на экзамене используются следующие показатели:

- 1) знание теоретического материала материала и владение понятийным аппаратом делового общения;
- 2) умение связывать теорию с практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной форме;
- 3) умение иллюстрировать ответ актуальными примерами, фактами, данными научных исследований и практических ситуаций деловой коммуникации;
- 4) владение способами редактирования текстов разных стилей, форматов, жанров в соответствии с требованиями деловой коммуникации.

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется шкала: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно» и «Неудовлетворительно».

## Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

| Критерии оценивания компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Уровень сформированности компетенций | Шкала оценок               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| <i>Полное соответствие ответа обучающегося всем перечисленным критериям. Продемонстрировано знание теоретического материала материала и владение понятийным аппаратом делового общения;<br/>умение связывать теорию с практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной форме;<br/>умение иллюстрировать ответ актуальными примерами, фактами, данными научных исследований и практических ситуаций деловой коммуникации;<br/>владение способами редактирования текстов разных стилей, форматов, жанров в соответствии с требованиями деловой коммуникации.</i>                                                                  | <i>Повышенный уровень</i>            | <i>Отлично</i>             |
| <i>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному (двум) из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы, но проявил недостаточное умение связывать теорию с практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной форме;</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <i>Базовый уровень</i>               | <i>Хорошо</i>              |
| <i>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум(трем) из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Демонстрирует частичные знания теоретического материала и владение понятийным аппаратом делового общения;</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <i>Пороговый уровень</i>             | <i>Удовлетворительно</i>   |
| <i>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем(четырем) из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания теоретического материала и владение понятийным аппаратом делового общения; не умеет связывать теорию с практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной форме;<br/>не умеет иллюстрировать ответ актуальными примерами, фактами, данными научных исследований и практических ситуаций деловой коммуникации;<br/>не владеет способами редактирования текстов разных стилей, форматов, жанров в соответствии с требованиями деловой коммуникации.</i> | <i>–</i>                             | <i>Неудовлетворительно</i> |

**19.2.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### 19.2.2 Перечень заданий для контрольных работ

**результаты контрольных работ оцениваются по следующим критериям:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он в целом владеет лингвистической терминологией, ориентируется в теоретическом материале, практическое задание выполнено не менее чем на 60 %;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не владеет лингвистической терминологией, не ориентируется в теоретическом материале,

практическое задание выполнено менее чем на 60 %.

## **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: контрольная работа

#### **Перечень заданий для контрольных работ**

##### **ВАРИАНТ 1**

**Задание № 1. Приведите примеры различных видов вопросов, употребляющихся в деловой беседе:**

1. Контактустанавливающие вопросы.
2. Открытые вопросы.
3. Закрытые вопросы.
4. Альтернативные вопросы как разновидность закрытых.
5. Косвенные вопросы.
6. Наводящие вопросы.
7. Проспективные вопросы.
8. Провокационные вопросы.
9. Контрольные вопросы.

**Задание № 2. Назовите 4 метода ведения переговоров и определите, какой из них употребляется в представленном фрагменте текста.**

Поставщик хочет получить оплату в течение 30 дней. Вы имеете возможность сделать предоплату при условии, что поставщик предоставит банковскую гарантию. Предположим, что авансовый платеж в 40% обойдется вам в 12 500 долларов.

- Вы хотите получить предоплату?
- Разумеется.
- Вы можете предоставить банковскую гарантию?
- Конечно.
- Насколько вы можете снизить цену, если мы перечислим вам 40% авансом?
- Примерно на 15 000 долларов.
- Не так уж много. Если бы вы снизили цену на 17 500 долларов, это нас бы полностью устроило.
- К сожалению, это будет невыгодно для нас. 15 625 - максимум, что мы можем уступить.
- Пусть будет 16 250 долларов - и контракт ваш.
- Согласен, хотя это будет нелегко для меня.

**Задание № 3. Определите, какие виды уловок в споре использованы в приведенных примерах.**

1. "Вы это говорите не потому, что сами убеждены в этом, а из упорства. Лишь бы поспорить".
2. "Вы, как человек умный, не станете отрицать, что..."
3. "Таня, убери в комнате, ты уже большая, а на дискотеку тебе нельзя, потому что ты еще маленькая".

4.Собеседник: "Посмотри на петухов и остальных животных, как они дерутся с отцами. А разница между нами и ими не в том ли только, что они не издают писанных законов."

Вы парируете данный тезис: "Гм! Если хочешь брать пример с петухов, почему же ты не ешь навоз и не спишь в курятнике?"

Собеседник: " Это, милейший, совсем к делу не относится, как согласился бы и Сократ!"

5. "Всему цивилизованному миру известно, что эта технология устарела, экологически опасна».

**Задание № 4. Назовите 10 видов критики, которые используются в бесконфликтном общении между руководителем и подчиненным. Подберите соответствующие фразы.**

**Задание № 5. Какой из вариантов ответа по телефону соответствует деловому телефонному этикету?**

1. Алло! Добрый день!
2. Да!
3. Слушаю!
4. Фирма «Фортуна»!
5. Добрый день, издательство «Фортуна!»
6. Добрый день, издательство «Фортуна», Марина слушает!»

### **Деловая (ролевая) игра № 1**

По дисциплине **Б1.В.16 Деловое общение**

1. **Тема (проблема): Деловая беседа-собеседование при приеме на работу.**

2. **Концепция игры:** Выработка навыков коммуникации, умение презентовать свои профессиональные знания, деловые навыки и умения наилучшим способом. Умение выбирать наиболее эффективные речевые стратегии и тактики поведения для достижения результата — получения искомой должности.

3. **Роли участников деловой игры:** студенты разбиваются по парам и распределяют коммуникативные роли — соискателя должности и представителя работодателя. Моделируют ситуацию с реально существующими фирмами, организациями, должностями, суммами должностных окладов, условиями труда.

4. **Ожидаемый (е) результат (ы):** Студенты в результате подготовки резюме и вопросов к собеседованию приобретают знания, навыки и умения для достижения цели: успешного проведения деловой беседы-собеседования и получения искомой должности в профессиональной сфере.

5. **Критерии оценки студентов, участников деловой игры «Деловая беседа-собеседование при приеме на работу»:**

- оценка *«отлично»* выставляется студенту, если он проявил профессиональные знания и умения при подготовке резюме, вопросов к собеседованию, чувство меры, такта в понимании созданной ситуации собеседования и полностью справился с возложенной на него ролью;

- оценка *«хорошо»* - если студент допустил незначительные просчеты при подготовке резюме, вопросов к собеседованию или ведении деловой беседы;

- оценка *«удовлетворительно»* - если участник проявил некомпетентность в отдельных вопросах или допустил ошибки в выборе речевых стратегий и тактик во время общения;

- оценка *«неудовлетворительно»* - если студент не владеет знаниями и

навыками для решения проблемы деловой игры, не понял своих обязанностей и проявил непрофессиональное поведение во время подготовки и проведения собеседования.

## **Деловая (ролевая) игра № 2**

По дисциплине **Б1.В.16 Деловое общение**

### **1. Тема (проблема): Подготовка и ведение деловых переговоров.**

**2. Концепция игры:** Выработка навыков работы в коллективе, умение распределять должностные обязанности, выполнять распоряжения выбранного лидера и играть определенную роль в переговорной команде. Умение выбирать наиболее эффективные речевые стратегии и тактики поведения для достижения результата.

### **3. Роли участников деловой игры:**

- «треугольники» - директора – лидеры переговорной команды;
- технические исполнители, готовящие необходимую документацию, презентацию;
- «круг-миротворец», улаживающий конфликтную ситуацию во время переговоров;
- «конфликтный человек», обостряющий ситуацию во время переговоров;
- «квадрат» - системно мыслящий член команды, все подвергающий сомнению и проверке.
- «зигзаг» - творческий участник команды, выдвигающий новые идеи.

**4. Ожидаемый (е) результат (ы):** Студенты в результате командной подготовки обмениваются знаниями, навыками, идеями для достижения цели: успешного завершения деловых переговоров по трудной актуальной проблеме.

### **5. Критерии оценки студентов, участников деловой игры «Подготовка и проведение деловых переговоров»:**

- оценка *«отлично»* выставляется студенту, если он проявил выдумку, чувство меры, такта в понимании обсуждаемой проблемы и полностью справился с возложенной на него ролью;
- оценка *«хорошо»* - если студент допустил незначительные просчеты при подготовке или ведении переговоров;
- оценка *«удовлетворительно»* - если участник проявил некомпетентность в отдельных вопросах или допустил сбой в работе команды;
- оценка *«неудовлетворительно»* - если студент не владеет знаниями и навыками для решения проблемы деловой игры, не понял своих обязанностей и проявил непрофессиональное поведение во время подготовки и проведения переговоров.

### **Описание технологии проведения контрольной работы**

Задания контрольной работы включают в себя основные вопросы, рассмотренные в течение обучения курсу «Деловое общение». Они представлены в виде анализа предложенной лингвистической задачи:

- а) определение правильной стратегии и тактики общения в предложенной коммуникативной ситуации;
- б) определение типа уловки в споре из предложенного фрагмента текста;
- в) выбор метода ведения переговоров в конкретной ситуации, изложенной в тексте;

Контрольная работа может проводиться в двух формах обучения студентов: оффлайн и онлайн.

**Проведение контрольной работы в форме оффлайн**, то есть с присутствием преподавателя и студентов в аудитории.

1. \_\_\_\_\_ С

студенты получают бланки с одним из двух вариантов контрольных заданий и чистые листы для записи ответов. Время выполнения — 2 академических часа (2 по 45 минут).

2. \_\_\_\_\_ Е

если во время подготовки к ответу преподаватель заметит у студента разного рода шпаргалки, в том числе и мобильные устройства, он имеет право удалить студента из аудитории и не засчитать его ответ.

**Проведение контрольной работы в форме онлайн**, то есть с использованием различных образовательных ресурсов без присутствия преподавателя и студентов в аудитории.

1. \_\_\_\_\_ С

студенты получают электронные бланки с двумя или более вариантами контрольных заданий.

2. \_\_\_\_\_ С

студенты обязаны ОТ РУКИ выполнить контрольные задания, сфотографировать их и выставить в Moodle. Время выполнения — 2 академических часа (2 по 45 минут). При реализации дисциплины применяются элементы электронного обучения и дистанционные образовательные технологии. Используется платформа Moodle на портале edu.vsu.ru.

3. \_\_\_\_\_ Е

если студент не пришлет задания в указанный срок, преподаватель имеет право не принять контрольную работу к зачету.

### **Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)**

Все контрольные задания оцениваются по следующим критериям:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он в целом владеет лингвистической терминологией, хорошо ориентируется в теоретическом материале, практическое задание выполнено не менее чем на 60 %;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не владеет лингвистической терминологией, не ориентируется в теоретическом материале, практическое задание выполнено менее чем на 60 %.

### **Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:**

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

**ЗАДАНИЕ 1.** Соотнесите обозначения форм делового общения с определениями:

вид делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам

обсуждение каких-либо вопросов между официальными сторонами с целью выяснения позиций сторон и заключения возможного договора

специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач

собрание приглашенных официальных лиц в честь кого- или чего-либо с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке

Варианты для выбора:

деловое совещание

деловые переговоры  
деловая беседа  
деловой прием

\* варианты для выбора приведены в порядке указания понятий.

ЗАДАНИЕ 2. Выберите правильный вариант ответа:

Что является главным условием эффективности делового общения?

обязательное достижение поставленной цели

**создание основы для дальнейшего делового взаимодействия**

демонстрация доминирования над собеседником

ослабление позиции собеседника

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильные варианты ответа:

Каковы основные принципы бесконфликтного делового общения?

**принцип терпимости к собеседнику**

принцип коммуникативного доминирования

**принцип уважения к собеседнику**

принцип доминирования

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант ответа:

Принцип, на котором не может быть основано деловое общение, – это... .

доброжелательность

порядочность

тактичность

уважительность

**эгоизм**

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильный вариант ответа:

Какой стиль руководства охарактеризован в определении?

Основан на децентрализации власти, коллегиальности управления. Сотрудники принимают участие в выработке решений. Практикуется делегирование функций и полномочий от руководителя подчиненным.

либеральный

авторитарный

**демократический**

ЗАДАНИЕ 6. 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 7. Выберите 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 8. Выберите правила, которые способствуют успеху делового общения:

**учитывать интересы собеседника**

говорить только о себе

**ориентироваться на ситуацию и обстановку**

спорить по каждому поводу

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильный вариант ответа:

Переговоры все время прерываются по вине Вашего собеседника:звонит телефон — он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги— он уделяет им максимум внимания. Какова Ваша реакция?

Вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи

Вы показываете поведением свое недовольство

**Вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться**

ЗАДАНИЕ 10. 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 11. Выберите правильный вариант ответа:

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

**способствуют возникновению конфликта**

препятствуют возникновению конфликта

помогают разрешить конфликт

ЗАДАНИЕ 12. Укажите правильную «формулу» критики:

**похвала+критика+предложение**

похвала+критика+ утешение

критика+помощь+похвала

ЗАДАНИЕ 13. 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 14. 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 15. 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 16. Выберите правильный вариант начала телефонного разговора:

**Доброе утро, страховая компания «Висепт», Анна.**

Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

Алло. К сожалению, Анна еще обедает.

Это кто? Что вам нужно?

ЗАДАНИЕ 17. Укажите, какие правила необходимо выполнять, ведя деловое общение по телефону:

**быть лаконичным, информативным, доброжелательным**

быть лаконичным, повторять сказанное несколько раз, обязательно разговаривать в присутствии третьих лиц

быть лаконичным, говорить громче обычного, прерывать разговор

ЗАДАНИЕ 18. Укажите, что нежелательно в деловом телефонном разговоре:

предварительно договариваться о звонке

представляться

**переадресовывать говорящего к другому сотруднику**

ЗАДАНИЕ 19. Выберите правильный вариант ответа:

Что из перечисленного не относится к формам устной деловой коммуникации?

совещание

деловая беседа

**лекция**

переговоры

ЗАДАНИЕ 20. Укажите ситуации, в каких эффективно использовать перефразирование:

в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора

**в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера**

в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

**в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника**

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный ответ.

В каком жесте обычно проявляется критическая оценка со стороны собеседника?

руки, скрещенные на груди

**указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком**

прикрытие рта ладонью

все ответы неверны

открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Централизация власти в руках руководителя, подавление инициативы подчиненных, жесткий контроль за их деятельностью, запрет критики действий руководителя характерен для ... стиля руководства.

**Ответ: авторитарного**

ЗАДАНИЕ 2. Назовите четыре метода ведения переговоров

**Ответ:**

– вариативный

омпромиссный

— \_\_\_\_\_ и  
нтеграционный

— \_\_\_\_\_ у  
ступки

**ЗАДАНИЕ 3.** Назовите недостатки ведения деловых переговоров.

**Ответ:**

- отсутствие четкого плана
- отсутствие вариантов ведения переговоров
- эгоистическое отстаивание собственных интересов
- эмоциональное реагирование на высказывание партнеров

**ЗАДАНИЕ 4.** Выделите конструктивные и деструктивные цели спора.

**Образец: конструктивные - 1,2,3,...**

**деструктивные - 4,5,6,...**

Спор только по существенным вопросам. 2. Спор ради выяснения истины. 3. Приведение в качестве аргумента высказывания начальника. 4. Четкое определение предмета спора. 5. Одинаковое понимание основного тезиса спора. 6. Приведение аргументов. 7. Сомнение в правильности тезисов оппонента, а не опровержение их. 8. Критика человека, а не идеи. 9. Признание своих ошибок. 10. Спор ради победы над оппонентом. 11. Удержание предмета спора в процессе обсуждения.

**Ответ: конструктивные - 1,2,4,5,6,9,11**  
**деструктивные - 3,7,8,10**

**ЗАДАНИЕ 5.** Укажите, какой документ требуется представить, если Вы собираетесь пройти собеседование в порядке конкурсного отбора на какую-либо должность.

**Ответ: резюме**

**ЗАДАНИЕ 6.** Укажите, какой документ делового общения характеризуется в определении:

это соглашение о начале, исполнении, изменении или завершении конкретных обязательств, которое два человека или группа людей заключили между собой.

**Ответ: договор / контракт**

**ЗАДАНИЕ 7.** Укажите, как называется реакция на конфликт, выражающаяся в его игнорировании и фактическом отрицании.

**Ответ: уклонение**

**ЗАДАНИЕ 8.** Как называется форма разрешения конфликта, заключающаяся в выработке наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон решения спорного вопроса?

**Ответ: компромисс**

**ЗАДАНИЕ 9.** Восстановите классификацию конфликтов (вставьте пропущенное слово) в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия:

- внутриличностный конфликт
- межличностный конфликт
- конфликт между личностью и группой

- ... конфликт

**Ответ: межгрупповой**

ЗАДАНИЕ 10. Укажите, как называется конфликт, который осуществляется не путем прямых столкновений и противоборства, а завуалированными методами.

**Ответ: закрытый**

ЗАДАНИЕ 11. 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 12. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто ...

**Ответ: позвонил/начал его**

ЗАДАНИЕ 13. Что в деловом общении является единственной формой физического контакта при приветствии и прощании?

**Ответ: рукопожатие**

ЗАДАНИЕ 14. Назовите позволительные уловки в споре.

**Ответ:** Позволительные уловки: повторение или уточнение вопроса с целью обдумывания ответа; затягивание ответа, чтобы успокоиться («стакан воды»); начать отвечать «от печки» для обдумывания правильного ответа; перенесение ответа на завтра (Утро вечера мудренее) и др.

ЗАДАНИЕ 15. Назовите непозволительные уловки в споре.

**Ответ:** Непозволительные уловки: игнорирование ответов или возражений оппонента; переход на личности; оскорбление оппонента; подмена предмета обсуждения (подмена тезиса).

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?

**Пример ответа:** 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.** К каким вопросам работодателя надо подготовиться перед собеседованием для приема на работу на конкурсной основе (интервью)?

**Пример ответа:**

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?

**ЗАДАНИЕ 3.** В деловом общении необходим учет просодических характеристик речи говорящего по телефону. Расскажите, какие техники необходимо применять специалисту для достижения наилучшего результата.

**Пример ответа:** При общении по телефону может быть использована техника подстройки под собеседника в выборе громкости и скорости речи, а также тембра голоса. Иногда можно скопировать отрывистую, четкую или плавную и размеренную интонацию общения.

**ЗАДАНИЕ 4.** В деловом телефонном общении используется техника активного слушания. В чем она выражается?

**Пример ответа:** Техника активного слушания выражается в сопровождении речи собеседника словами-мотиваторами для продолжения разговора и для того, чтобы дать собеседнику понять вашу заинтересованность в общении. Например: да, хорошо, вот как!, интересно!, согласен и др.

**ЗАДАНИЕ 5.** В деловом телефонном общении необходима ориентация на разные типы собеседников: аудиалов, визуалов и кинестетиков. Дайте определение этим типам личностей. Какие слова надо использовать в вашем сообщении, чтобы заинтересовать их?

**Пример ответа:** Аудиал — это тип личности, для которого при получении информации приоритетным является слуховой канал. Чтобы сообщение было эффективным, для аудиалов надо использовать следующие слова: громко, тихий, бесшумно, тишина, слышать, говорить и др.

Визуал — это тип личности, для которого при получении информации приоритетным является зрительный канал. Чтобы сообщение было эффективным, для визуалов надо использовать следующие слова: яркий, темно, красный, цветной, прозрачный, свет, гореть, сиять, светить, и др.

Кинестетик — это тип личности, для которого при получении информации

приоритетными являются обонятельные (запахи), осязательные и вкусовые ощущения. Чтобы сообщение было эффективным, для кинестетиков надо использовать следующие слова: гладкий, вкусный, горький, сладкий, бархатный, скользкий, чувствовать и др.

### **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 (получен правильный ответ, обоснован (аргументирован) ход выполнения (при необходимости));

2 балла – выполнение задания содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование хода его выполнения (если оно было необходимым), или задание выполнено не полностью, но получены промежуточные (частичные) результаты, отражающие правильность хода выполнения задания, или, в случае если задание состоит из выполнения нескольких подзаданий, 50% которых выполнено верно;

0 баллов – задание не выполнено или выполнено неверно (ход выполнения ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на дальнейшее его изучение).

### **20.2 Промежуточная аттестация: экзамен**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

*Собеседование по вопросам КИМ:*

*1. Теоретические задания*

*2. Практико-ориентированные задания.*

### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Специфика делового общения в современном мире. Корпоративность и открытость как две противоположные тенденции современного делового общения. Возникновение новых отношений в системе человек-человек, человек-машина. Примеры видов деловых отношений.
2. Основные структурные элементы делового общения. Правила планирования деловой встречи. Эффективность планирования делового общения.
3. Деловая беседа как способ получения информации на основе обратной связи между руководителем и подчиненным. Цели и задачи деловой беседы.
4. Виды деловой беседы. Собеседование при приеме на работу.
5. Деловые переговоры, их отличия от деловой беседы. Подготовка переговоров: сбор информации о партнерах, техническое оснащение переговорного процесса, включающее презентацию, статистические данные и др.
6. Методы ведения переговоров (вариативный, компромиссный, интеграционный, уступки). Примеры деловых ситуаций.
7. Недостатки ведения деловых переговоров. Наблюдение за характеристиками голоса, учет различных типов мышления собеседников.
8. Причины, затрудняющие передачу информации в деловых переговорах.

9. Использование психометрических характеристик личности во время делового общения.
10. Контактостанавливающие вопросы. Открытые и закрытые вопросы. Альтернативные вопросы как разновидность закрытых. Косвенные, наводящие, перспективные, провокационные, контрольные вопросы.
11. Речевые формулы, позволяющие избежать конфликта, непонимания, затруднения во время ведения деловых переговоров. «7 правил борьбы с противником, который сильнее вас».
12. Нейтрализация замечаний собеседников при ведении деловых переговоров.
13. Виды аргументации: нисходящая и восходящая; односторонняя и двусторонняя; опровергающая и поддерживающая. Сильные и слабые аргументы в процессе деловых переговоров. Позволяющие и не позволяющие уловки в деловом общении.
14. Принятие решений. Техника ускоренного принятия решений во время проведения деловых переговоров. Метод «Домино». Метод «Мозговой атаки». Эвристический метод.
15. Виды конфликтов. Причины и источники конфликтов.
16. Поведение руководителя в конфликтной ситуации. Речевые средства предотвращения конфликтных ситуаций.
17. Принципы бесконфликтного общения: 1. Принцип терпимости к собеседнику. 2. Принцип благоприятной самоподачи. 3. Принцип минимизации негативной информации.
18. Виды критики, предотвращающие возникновение конфликтов.
19. Спор. Конструктивные и деструктивные цели спора и их проявление на вербальном уровне.
20. Позволяющие и не позволяющие уловки в споре.
21. Виды дискуссионного общения. Дискуссия. Полемика. Дебаты. Различия целей и задач форм группового общения.
22. Правила делового телефонного этикета. Учет просодических характеристик речи говорящего по телефону. Ориентация на разные типы собеседников: аудиалов, визуалов и кинестетиков. Техники активного слушания.
23. Правила электронного делового этикета.

**Перечень практико-ориентированных заданий к КИМ по дисциплине «Деловое общение»**

| №<br>п/п | Перечень вопросов                                                                              |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | В чем заключается специфика делового общения в современном мире?                               |
| 2        | Назовите основные структурные элементы делового общения.                                       |
| 3        | Каковы правила планирования деловой встречи?                                                   |
| 4        | Каковы характерные черты деловой беседы?                                                       |
| 5        | Чем отличаются деловые переговоры от деловой беседы?                                           |
| 6        | Назовите виды деловой беседы. Расскажите о собеседовании при приеме на работу                  |
| 7        | Назовите психометрические параметры личности собеседников.                                     |
| 8        | Каким образом психометрические характеристики личности используются во время делового общения? |
| 9        | Каковы типичные приемы начала делового общения?                                                |
| 10       | Назовите типы вопросов, необходимых для получения нужной информации.                           |
| 11       | Каковы причины, затрудняющие передачу информации в деловых переговорах?                        |
| 12       | Назовите виды аргументов, используемых при ведении деловых переговоров.                        |
| 13       | Каким образом нейтрализуются замечания собеседников при ведении деловой встречи?               |
| 14       | Назовите способы ускоренного принятия решения.                                                 |
| 15       | Назовите 4 способа ведения деловых переговоров.                                                |
| 16       | Каковы условия эффективности спора?                                                            |

|    |                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------|
| 17 | Каковы приемы защиты в споре? Перечислите уловки в споре.              |
| 18 | Назовите конструктивные и деструктивные стратегии в споре.             |
| 19 | Каковы источники и причины возникновения конфликтов в деловом общении? |
| 20 | Назовите виды критики, предотвращающие возникновение конфликтов.       |
| 21 | Перечислите правила делового телефонного этикета.                      |
| 22 | Назовите правила современного делового электронного этикета            |

### Описание технологии проведения экзамена

Перед экзаменом **в аудитории** студенты в специально отведенном месте складывают свои вещи, в том числе все мобильные устройства, которые предварительно необходимо выключить.

1. \_\_\_\_\_ Д  
 ля записи ответа на вопросы экзамена им предоставляются листы ответа — листы формата А-4, на которых студент делает необходимые для ответа записи. После ответа студент обязан поставить дату сдачи экзамена и личную подпись.

2. \_\_\_\_\_ С  
 студенту предлагается 1 из 23 вопросов теоретического характера и одно практико-ориентированное задание.

3. \_\_\_\_\_ С  
 студент получает прилагающиеся тексты для выполнения практико-ориентированных заданий.

4. \_\_\_\_\_ В  
 ремя на подготовку практического задания — не менее 30 минут. Оценка выставляется в экзаменационную ведомость и в зачетную книжку студента.

5. \_\_\_\_\_ Е  
 сли во время подготовки к ответу экзаменатор заметит у студента разного рода шпаргалки, в том числе и мобильные устройства, он имеет право удалить студента из аудитории и не засчитать его ответ.

**Проведение экзамена в форме онлайн**, то есть с использованием различных образовательных ресурсов без присутствия преподавателя и студентов в аудитории.

1. \_\_\_\_\_  
 В этом случае студенты получают электронные бланки с вариантами практико-ориентированных заданий.

2. \_\_\_\_\_ С  
 студенты обязаны ОТ РУКИ записать ответ на теоретический вопрос зачета и выполнить практическое задание, сфотографировать их и выставить в Moodle.

3. \_\_\_\_\_ В  
 ремя выполнения — 1 академический час (45 минут). При реализации дисциплины применяются элементы электронного обучения и дистанционные образовательные технологии. Используется платформа Moodle на портале edu.vsu.ru. Электронный университет ВГУ. Сандлер Л.Л. Электронный курс «Деловое общение» (ДО в МК\_4) . Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119>

4. \_\_\_\_\_ Е  
 сли студент вовремя не пришлет ответы, то экзаменатор имеет право не засчитать результаты экзамена.

5. \_\_\_\_\_ Е  
 сли студент пропустил практические занятия, в том числе проводившиеся в форме видеоконференций, то ему предлагается выполнить задания, отражающие тему занятия. Отработки высылаются на адрес электронной почты преподавателя курса, проверяются им и оцениваются. Если задание выполнено студентом неудовлетворительно, без учета теоретических и практических знаний, умений и навыков, преподаватель делает замечания и предлагает переделать задание.