

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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
начального и
среднепрофессионального образования



И.И. Пятибратова
01.09. 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.01.02 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

1. Код и наименование направления подготовки:

44.03.05 Психолого-педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

2. Профили подготовки:

Начальное образование. Дошкольное образование

3. Квалификация выпускника:

Бакалавр

4. Форма обучения:

Очная, заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию практики:

начального и среднепрофессионального образования

6. Составитель программы:

Е. П. Черногрудова, кандидат филологических наук, доцент

7. Рекомендована:

научно-методическим советом Филиала (протокол № 1 от 31.08.2018 г.)

8. Учебный год: 2018-2019 Семестр: 1

9. Цель и задачи учебной дисциплины:

Целью дисциплины является подготовка будущего бакалавра, обладающего этическими основами, формами и сферами делового общения, знающего этические нормы, сложившиеся на основе исторической практики, а также теорию и практику делового общения, обеспечивающих овладение студентами умений и навыков в области делового общения, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения, его истоках и роли в жизни общества;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- рассмотрение социально-психологических закономерностей делового общения;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой педагогической этики;
- освоение психологии делового общения, техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- анализ видов деловой переписки;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, деловых совещаний, официальных приемов, пресс-конференций и использования современных планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия;
- рассмотрение вопросов делового этикета и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации.

10. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «*Деловое общение*» входит в блок Б1 «Дисциплины (модули)» и является дисциплиной по выбору вариативной части образовательной программы.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам; дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей

Для освоения дисциплины Деловое общение студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения дисциплины «Русский язык».

Изучение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «Теория и методика развития детской речи», «Риторика и методика ее преподавания в начальной школе».

Условия реализации рабочей программы для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов (при наличии среди обучающихся по данной образовательной программы лиц с ОВЗ и (или) инвалидов):

- выбор аудитории для контактной работы с преподавателем или для работы с образовательными ресурсами;
- изучение дисциплины с использованием возможностей дистанционных технологий;
- выбор форм выполнения заданий по изучению содержания дисциплины и овладению компетенциями с учётом индивидуальных особенностей здоровья и возможностей обучающегося;

- выбор средств, используемых при изучении дисциплины, оформление дидактических материалов с учётом индивидуальных особенностей здоровья и возможностей обучающегося;
- научить технике и приемам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить приемам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы риторики и ораторского искусства; - правила речевого этикета; - понимать роль и значимость грамотной речи в межличностной коммуникации участников совместной деятельности; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - представлять информацию (учебную, научную и т.д.) широкой аудитории; - налаживать эффективные коммуникации с аудиторией; - аргументированно и ясно излагать свои суждения, мнения, оценки в публичной речи; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормами русского литературного языка;
ОПК-5	Владение основами профессиональной этики и речевой культуры	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систему моральных принципов, норм и правил поведения с учетом особенностей профессиональной деятельности; - нормы устного и письменного литературного языка, служебного и делового общения; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выстраивать коммуникативное взаимодействие с субъектами образовательного процесса и профессионально-педагогической деятельности с использованием норм устного и письменного литературного языка, служебного и делового общения;; <p>владеет (имеет навык(и)):</p> <ul style="list-style-type: none"> - коммуникативными навыками и культурой устной и письменной речи;
ПК-6	Готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы и закономерности взаимодействия участников образовательного процесса; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять взаимодействие с участниками образовательного процесса для решения профессиональных задач; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками и технологиями эффективного взаимодействия с участниками образовательного процесса.

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах — 2 / 72 .

Форма промежуточной аттестации: зачет

13. Виды учебной работы

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость	
	Всего	По семестрам
		1
Контактная работа, в том числе:	36	36
лекции	18	18
практические занятия	18	18
лабораторные работы	0	0
Самостоятельная работа	72	72
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час.)	0	0
Итого:	108	108

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	Всего	По семестрам	
		Устан.	1
Контактная работа, в том числе:	8	6	2
лекции	4	4	
практические занятия	4	2	2
лабораторные работы	0	0	0
Самостоятельная работа	96	30	66
Форма промежуточной аттестации (зачет – 4 час.)	4	–	4
Итого:	108	36	72

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекционные занятия		
1.1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	<p>Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.</p> <p>Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.</p> <p>Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.</p>
1.2	Характеристика делового общения	<p>Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-</p>

		<p>целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.</p>
1.3	Социально-психологические аспекты делового общения	<p>Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т. п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.</p> <p>Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галозэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галозэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оценивающему). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).</p> <p>Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория транзактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «ребенок»). Основные типы транзакций. Взаимодополнительные, параллельные, пересекающиеся, скрытые транзакции. Возможности и значение транзактного анализа в деловом взаимодействии.</p>
1.4	Технологии делового взаимодействия	<p>Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.</p> <p>Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинестической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны де-</p>

		<p>лового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.</p> <p>Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.</p>
1.5	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	<p>Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.</p> <p>Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий.</p> <p>Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.</p>
1.6	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	<p>Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.</p>
1.7	Национальные особенности деловых коммуникаций	<p>Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.</p>
1.8	Этикет и протокол официаль-	<p>Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, про-</p>

	ных мероприятий	дуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Проблемы деловой этики в России. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т. д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.
Практические занятия		
2.1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	Семинар «Специфика делового общения». Группа разбивается на подгруппы, которые готовят вопросы и упражнения по заданной теме, задают их другой группе и оценивают результаты.
2.2	Характеристика делового общения	Тренинг «Коммуникативные барьеры». Студентам предлагаются ситуации, которые анализируют коммуникативные барьеры, их причины, предлагают и обосновывают варианты их преодоления.
2.3	Социально-психологические аспекты делового общения	Тренинг «Личное влияние». Студенты знакомятся с различными стратегиями и тактиками личного влияния в процессе делового общения.
2.4	Технологии делового взаимодействия	Вербальные и невербальные способы деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.
2.5	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	Деловая игра «Устное выступление». В ходе деловой игры студентам предлагается провести устную презентацию с соблюдением всех риторических правил. Тренинг «Деловое письмо». Студенты самостоятельно пишут резюме, заявление, объяснительные записки, деловые письма.
2.6	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	Деловая игра «Разрешение конфликта». Студенты выступают в роли конфликтологов, анализируют, диагностируют организационные конфликты и рекомендуют способы их разрешения.
2.7	Национальные особенности деловых коммуникаций	Конференция «Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций». Студенты готовят тезисы и выступления по национальным особенностям делового общения в различных странах.
2.8	Этикет и протокол официальных мероприятий	Деловая игра «Этикетные модели общения». Студенты готовятся и демонстрируют правила встречи, приветствия и представления деловых партнеров, нормы общения по телефону, правила рассадки за столом и т. д.

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	2	2	0	9	13
2	Характеристика делового общения	2	2	0	9	13
3	Социально-психологические аспекты делового общения	2	2	0	9	13
4	Технологии делового взаимодействия	2	2	0	9	13

5	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	2	2	0	9	13
6	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	3	3	0	9	15
7	Национальные особенности деловых коммуникаций	3	3	0	9	15
8	Этикет и протокол официальных мероприятий	2	2	0	9	13
	Зачёт					0
	Итого:	18	18	0	72	108

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	0,5	0,5	0	12	13
2	Характеристика делового общения	0,5	0,5	0	12	13
3	Социально-психологические аспекты делового общения	0,5	0,5	0	12	13
4	Технологии делового взаимодействия	0,5	0,5	0	12	13
5	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	0,5	0,5	0	12	13
6	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	0,5	0,5	0	12	13
7	Национальные особенности деловых коммуникаций	0,5	0,5	0	12	13
8	Этикет и протокол официальных мероприятий	0,5	0,5	0	12	13
	Зачет					4
	Итого:	4	4	0	96	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению учебной дисциплины, прежде всего обучающиеся должны ознакомиться с учебной программой дисциплины. Вводная лекция содержит информацию об основных разделах рабочей программы дисциплины; электронный вариант рабочей программы размещён на сайте БФ ВГУ.

Обучающиеся должны иметь четкое представление о:

- перечне и содержании компетенций, на формирование которых направлена дисциплина;
- основных целях и задачах дисциплины;
- планируемых результатах, представленных в виде знаний, умений и навыков, которые должны быть сформированы в процессе изучения дисциплины;
- количестве часов, предусмотренных учебным планом на изучение дисциплины, форму промежуточной аттестации;
- количестве часов, отведенных на аудиторские занятия и на самостоятельную работу;

- формах аудиторных занятий и самостоятельной работы;
- структуре дисциплины, основных разделах и темах;
- системе оценивания ваших учебных достижений;
- учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины.

Знание основных положений, отраженных в рабочей программе дисциплины, поможет обучающимся ориентироваться в изучаемом курсе, осознавать место и роль изучаемой дисциплины в подготовке будущего учителя начальных классов, строить свою работу в соответствии с требованиями, заложенными в программе.

Основными формами контактной работы по дисциплине являются лекции и практические занятия, посещение которых обязательно для всех студентов (кроме студентов, обучающихся по индивидуальному плану).

В ходе лекционных занятий следует не только слушать излагаемый материал и кратко его конспектировать, но очень важно участвовать в анализе примеров, предлагаемых преподавателем, в рассмотрении и решении проблемных вопросов, выносимых на обсуждение. Необходимо критически осмысливать предлагаемый материал, задавать вопросы как уточняющего характера, помогающие уяснить отдельные излагаемые положения, так и вопросы продуктивного типа, направленные на расширение и углубление сведений по изучаемой теме, на выявление недостаточно освещенных вопросов, слабых мест в аргументации и т.п.

В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить в соответствии с вопросами для повторения основную литературу, просмотреть и дополнить конспекты лекции, ознакомиться с дополнительной литературой – это поможет усвоить и закрепить полученные знания. Кроме того, для каждого практического занятия даются практические задания, которые также необходимо выполнить самостоятельно во время подготовки к занятию.

Обязательно следует познакомиться с критериями оценивания каждой формы контроля – это поможет избежать недочетов, снижающих оценку за работу.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на зачет. Рекомендуется использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем. Необходимо обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных по разным причинам. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Для достижения планируемых результатов обучения используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, анализ ситуаций.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Стернин И.А. Деловое общение: учеб. пос. - Воронеж: Родная речь, 2009
2	Яковлева Н.Ф. Деловое общение: учебное пособие. – 2-е изд., стер. – М.: Издательство «Флинта», 2014. – 269 стр. - ISBN: 978-5-9765-1898-8. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=363969 (7.07.2018)
3	Шилова Г.Е. и др. Культура речи: материалы к практическим занятиям: учебно-метод. пособие для бакалавров/ Г.Е. Шилова, С.Ю. Толмачева, - Борисоглебск: Кристина и К., 2012

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
-------	----------

4	Стернин И.А. и др. Культура делового общения: учеб. пос.- 3-е изд., испр. и перераб.- Воронеж: Родная речь, 2009
5	Педагогическая риторика: учеб. для студ. учрежд. высш. проф. образования / Л.В. Ассуирова, Н.Д. Десяева, Т.И. Зиновьева; под ред. Н.Д. Десяевой.— М.: Академия, 2013
6	Петров О.В. Риторика: учебник.— М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007
7	Стернин И.А. Практическая риторика: учебное пособие для студентов вузов.- 6-е изд., стер.— М.: Академия, 2010

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

№ п/п	Источник
8	Филиппова О.А. Обучение эмоциональному речевому воздействию : учебное пособие / О.А. Филиппова. - Москва : Флинта, 2012. - 142 с. - ISBN 978-5-9765-1230-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114481 (26.02.2018).
9	Стернин И.А. Основы речевого воздействия : учебное пособие / И.А. Стернин. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 289 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5732-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253 (26.02.2018).

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Методические материалы по дисциплине

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

Программное обеспечение:

- Win10 (или WinXP, Win7), OfficeProPlus 2010
- браузеры Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome
- STDU Viewer version 1.6.2.0
- 7-Zip
- GIMP GNU Image Manipulation Program
- Paint.NET
- Tux Paint
- Adobe Flash Player

Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <http://elibrary.ru/>
- Научная электронная библиотека – <http://www.scholar.ru/>
- Федеральный портал Российское образование – <http://www.edu.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» – <http://biblioclub.ru/>

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийное оборудование (проектор, ноутбук или стационарный компьютер, экран).

19. Фонд оценочных средств:

19.1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)

ОК-4 – Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать: - основы риторики и ораторского искусства; - правила речевого этикета; - понимать роль и значимость грамотной речи в межличностной коммуникации участников совместной деятельности;	Характеристика делового общения Этикет и протокол официальных мероприятий	Выполнение практических заданий 1-2 Подготовка реферата
	уметь: - представлять информацию (учебную, научную и т.д.) широкой аудитории; - налаживать эффективные коммуникации с аудиторией; - аргументированно и ясно излагать свои суждения, мнения, оценки в публичной речи;	Национальные особенности деловых коммуникаций Характеристика делового общения	Выполнение практических заданий 3-4 Подготовка доклада
	владеть: - нормами русского литературного языка;	Общение, его сущность, структура, виды и функции	Выполнение практических заданий 5-6 Участие в дискуссии
ОПК-5 – Владение основами профессиональной этики и речевой культуры	знать: - систему моральных принципов, норм и правил поведения с учетом особенностей профессиональной деятельности; - нормы устного и письменного литературного языка, служебного и делового общения;	Этикет и протокол официальных мероприятий Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	Выполнение практических заданий 7-8 Подготовка реферата
	уметь: - выстраивать коммуникативное взаимодействие с субъектами образовательного процесса и профессионально-педагогической деятельности с использованием норм устного и письменного литературного языка, служебного и делового общения;	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций Социально-психологические аспекты делового общения	Выполнение практических заданий 9-10 Подготовка доклада
	владеть (имеет навык(и)): коммуникативными навыками и культурой устной и письменной речи;	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	Выполнение практических заданий 11-12 Участие в дискуссии
ПК-6 Готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса	знать: - основы и закономерности взаимодействия участников образовательного процесса;	Технологии делового взаимодействия	Выполнение практических заданий 13-14 Подготовка реферата
	уметь: - осуществлять взаимодействие с участниками образовательного процесса для решения профессиональных задач;	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	Выполнение практических заданий 15-16 Подготовка доклада
	владеть: - навыками и технологиями эффективного взаимодействия с участниками образовательного процесса.	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	Выполнение практического задания 17 Участие в дискуссии Подготовка презентации
Промежуточная аттестация №1 (зачет)			Вопросы к зачету

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

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено, не зачтено

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок		
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач, знает способы организации собственной деятельности, обобщения и анализа информации, определения цели и выбора пути их достижения и умеет ими пользоваться в соответствии с коммуникативной ситуацией и правилами эффективного общения, имеет представление о социально-психологических закономерностях и регуляторах делового общения умеет работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата, оценивать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, позитивно решать различные проблемы и конфликтные ситуации.	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Отлично</i>	<i>Зачтено</i>	
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному (двум) из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Недостаточно продемонстрированы знания в области теории общения, этики и психологии делового общения, знание составляющих рациональных стратегий и тактик делового общения; демонстрирует некоторые недостатки в умении ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации, в целом владеет навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере.	<i>Базовый уровень</i>	<i>Хорошо</i>		
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум(трем) из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Демонстрирует частичные знания правил делового общения, имеет неполное представление о специфике использования информации, о принципах, правилах и нормах продуктивного общения в ситуациях взаимодействия с организациями и должностными лицами, от которых зависит принятие тех или иных управленческих решений, демонстрирует умение преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учебе и будущей работе.	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Удовлетворительно</i>		
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем(четырем) из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания правил принципов и норм делового общения, не владеет обязательным минимумом знаний в области теории общения, этики и психологии делового общения а также не умеет контролировать и анализировать этические нарушения в деловом общении; плохо владеет навыками позитивно решать различные проблемы и конфликтные ситуации.	–	<i>Неудовлетворительно</i>	<i>Не зачтено</i>	

19.3. 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

19.3.1 Перечень вопросов к зачету:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.

3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
13. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
14. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..
15. Структура и динамика конфликта.
16. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
17. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в рекламной деятельности.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты делового общения.
31. Этические нормы при вручении подарков.
32. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
33. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
34. Подготовка и планирование переговоров.
35. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
36. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и “мозговая атака”.
37. Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
38. Основные положения Указа Президента РФ о государственном протоколе 1992 г.
39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.

44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
48. Правила речевого общения в бизнесе.
49. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека.

19.3.2 Перечень практических заданий

Практические задания

1. Назовите основные черты деловой коммуникации.
2. Изобразите схему (модель) коммуникации, используя следующие компоненты:
 - адресант (отправитель информации),
 - адресат (получатель информации),
 - сообщение,
 - коммуникативный канал,
 - шумы,
 - обратная связь,
 - контекст.
4. В литературном языке выделяется несколько функциональных стилей:
 - Официально-деловой
 - Публицистический
 - Научный
 - Книжный (язык художественной литературы).

- Какой стиль литературного языка отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов и клише?

- Назовите основные черты официально-делового стиля.
5. Переведите на официально-деловой язык переговоры между Попом и Балдой из сказки А. С.Пушкина. Используйте «язык бизнеса»: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.:

... «Нужен мне работник:
 Повар, конюх, плотник,
 А где найти такого
 Служителя не слишком дорогого?»
 Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
 Усердно и очень исправно,
 В год за три щелчка тебе по лбу,
 Есть же давай мне вареную полбу».
 Призадумался поп,
 Стал почесывать лоб.
 Щелк щелку ведь розь.
 Да понадеялся он на русский авось.
 Поп говорит Балде: «Ладно.
 Не будет на обоим накладно...»
6. Напишите предложения, включив в них следующие профессиональные слова таким образом, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения:

имидж, реноме, консенсус, инновационность, креативность, паблисити, маркетинг, сервис, дилер, корпорация, кворум, брифинг, резюме.

Примечание: для выполнения задания можно взять слова, которые вам интересны, в том числе те, которые здесь отсутствуют. Составьте собственный глоссарий, включающий не менее 25 слов.

7. Проанализируйте следующие конфликты, определите конфликтную ситуацию, вид, предмет, причины возникновения, инцидент, оппонентов, их уровень и ранг, степень интенсивности конфликта, другие составляющие... Охарактеризуйте варианты разрешения конфликтов, стратегии поведения в них. Каковы возможности управления конфликтом?

А) Рассказ машинистки: «Старший по должности сотрудник дает мне срочное задание, которое я принимаюсь выполнять немедленно. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес задание, тоже срочное. Я объясняю, что выполняю срочную работу и не могу сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, я отказываю. Он идет жаловаться на меня начальнику, но того нет, он возвращается и продолжает настаивать на своем. Разговор пошел на повышенных тонах, после чего я наделала ошибок в работе и в итоге оказался недоволен и первый сотрудник».

Б) «Заявление об отпуске». Инженер обратился к непосредственному начальнику с заявлением – разрешить ему уйти в отпуск на 2 недели раньше, чем положено по графику: на работе дел немного, а дома – ремонт. Начальник не подписал заявление, сказав: «Пойдете по графику». Подчиненный обратился к директору и тот подписал заявление. Когда инженер вернулся из отпуска, начальник, придравшись к чему-то, лишил его премии. Инженер подал заявление в конфликтную комиссию, оспаривая наказание.

8. Составьте собственное резюме по всем правилам.

9. Напишите заявление о приеме на заочную форму обучения в ТПУ по всем правилам.

10. Подготовьте материалы по теме «Национальные особенности делового общения» (любая страна – по выбору) для ответа на экзамене в качестве замены любого из 2-х теоретических вопросов.

11. Как Вы интерпретируете улыбку партнера в «дружественной» ситуации и ситуации «враждебной»?

12. Исследования показывают: статьи о том, что курение вызывает рак, постоянно читают 60% некурящих мужчин и всего около 30% курящих. Остальные 70% курильщиков просто уклоняются от возможности получения таких знаний.

- Как называется этот вид контрсуггестии:

А) непонимание

Б) авторитет

В) избегание

Правильный ответ – в)

13. Вспомним анекдот:

« – Генацвале, ты где хранишь свои деньги?

- В банке.

- В каком банке?

- В трехлитровом!»

Какой уровень непонимания представлен здесь?

А) фонетический

Б) семантический

В) стилистический

Г) логический

Правильный ответ – б)

14. Анекдот: «Нищий подходит к полной даме:

- Мадам, я уже пять дней ничего не ел...

- Завидую Вам, – вздохнула дама,- если бы у меня была такая сильная воля!»

Проанализируйте этот анекдот как манипулятивное общение.

16. Согласно правилам современного этикета, молодой человек первым здоровается с женщинами и со старшими по возрасту и по положению.

– *Если предполагается рукопожатие, кому принадлежит инициатива?*

17. Согласно правилам этикета, мужчина, идя по лестнице с дамой, должен всегда находиться на 1-2 ступени ниже ее (поднимаясь по лестнице – он идет позади нее, спускаясь – он идет впереди нее).

- *Распространяется ли это правило на мужчину-начальника и его спутницу – секретаря в служебной обстановке?*

Требования к уровню знаний на экзамене:

Студент, успешно освоивший курс «Деловое общение», должен:

- иметь представление о природе, видах и функциях общения в целом,
- знать основные технологии и формы делового общения,
- быть знакомым с социально-психологическими аспектами общения,
- понимать смысл коммуникативной проблематики и ее проявлений в современном деловом мире,
- уметь анализировать коллизии деловой жизни с позиций конфликтного взаимодействия,
- знать о культурных и национальных особенностях делового общения,
- быть знакомым с основными принципами, нормами и правилами современного делового этикета.

19.3.6 Темы рефератов, докладов, дискуссий, презентаций

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России.

2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.

1. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.

2. Психологические аспекты делового общения.

3. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.

4. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.

5. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.

6. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.

7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.

8. Особенности деловой переписки в рекламном деле.

9. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.

10. Деловое общение, презентации и реклама.

11. Деловая коммуникация в рекламной деятельности.

12. Письменная коммуникация в структуре делового общения.

13. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.

14. Эффективная презентация и деловой протокол.

15. Особенности составления официально-деловых текстов в рекламном бизнесе.

16. Социально-психологические проблемы деловых отношений в рекламной сфере.

17. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.

18. Логические и психологические приемы полемики.

19. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
20. Особенности телефонной (электронной и т. д.) коммуникации и деловые отношения.
21. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в рекламном бизнесе.
22. Факторы успеха в проведении делового совещания.
23. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
24. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
25. Культура речи и деловое общение.

19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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

Текущий контроль успеваемости проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущий контроль успеваемости проводится в форме(ах): *устного опроса (фронтальная беседа, доклады и сообщения); письменных работ (контрольные, самостоятельные работы и пр.); тестирования*. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и степень сформированности умений.

При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.