

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Профессор

Дата подписания: 25.08.2021 14:22:09

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор –
проректор по учебной работе

Н.Г. Кузнецов

«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины

Деловое общение

по профессионально-образовательной программе направление 42.03.02
"Журналистика"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону

2018 г.

КАФЕДРА **Русский язык и культура речи****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
В том числе инт.	18	18	18	18
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	72	72	72	72
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 42.03.02 "Журналистика" (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 07.08.2014г. №951)

Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 42.03.02 "Журналистика"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): д.филол.н., профессор, зав.кафедрой русского языка и культуры речи, Э.Г. Куликова Э.Г. Куликова 21.04.2018

Зав. кафедрой: д.ф.н., профессор Э.Г. Куликова Э.Г. Куликова 21.04.2018

Методическим советом направления: д.филол.н., профессор, Т.В. Евсюкова Т.В. Евсюкова 23.05.2018

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. Торопова Т.В. 30.05.18

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М. Джуха В.М. 31.05.2018

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Русский язык и культура речи

Зав. кафедрой д.ф.н., профессор Э.Г. Куликова _____

Программу составил(и): д.филол.н., профессор, зав.кафедрой русского языка и культуры речи, Э.Г. Куликова _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Русский язык и культура речи

Зав. кафедрой д.ф.н., профессор Э.Г. Куликова _____

Программу составил(и): д.филол.н., профессор, зав.кафедрой русского языка и культуры речи, Э.Г. Куликова _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Русский язык и культура речи

Зав. кафедрой: д.ф.н., профессор Э.Г. Куликова _____

Программу составил(и): д.филол.н., профессор, зав.кафедрой русского языка и культуры речи, Э.Г. Куликова _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Русский язык и культура речи

Зав. кафедрой: д.ф.н., профессор Э.Г. Куликова _____

Программу составил(и): д.филол.н., профессор, зав.кафедрой русского языка и культуры речи, Э.Г. Куликова _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели освоения дисциплины: формирование и развитие у обучающегося способности логически верно, аргументированно, ясно и грамотно строить устную и письменную речь.
1.2	Задачи: формирование у обучающихся навыков оценивания и правильного употребления языковых средств в соответствии с конкретным содержанием высказывания, целями, которые ставит перед собой говорящий (пишущий), ситуацией и сферой общения; формирование коммуникативного имиджа делового человека на всех уровнях языковой системы; формирование навыков уместного владения функциональными стилями современного русского языка; уместного использования стилевых и языковых черт официально-делового стиля; рассмотреть основные закономерности и нормы профессионального словоупотребления на примере экономической терминологии; формирование практических навыков мотивированного использования языковых средств, которые обеспечат наилучшее воздействие на аудиторию в соответствии с поставленными задачами; формирование упорядоченных знаний о монологических и диалогических отношениях и условиях их реализации в речи, а также о методах и средствах логически доказательной аргументации в официально-деловой сфере.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.04
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются знания, умения и навыки, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.1.3	СМИ и PR-деятельность
2.1.4	Техника и технология СМИ
2.1.5	Психология
2.1.6	Философия
2.1.7	Основы теории коммуникации
2.1.8	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2.1.9	Профессиональная этика журналиста
2.1.10	Русский язык и культура речи
2.1.11	История
2.1.12	Иностранный язык
2.1.13	История зарубежной литературы
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Жанры СМИ
2.2.2	Искусство речи для журналистов
2.2.3	История отечественной журналистики
2.2.4	История отечественной литературы
2.2.5	История отечественной литературы
2.2.6	История религий мира
2.2.7	Лингвистические средства рекламы
2.2.8	Основы журналистской деятельности
2.2.9	Основы научно-исследовательской деятельности журналиста
2.2.10	Паралингвистические средства рекламы
2.2.11	Профессиональный практикум
2.2.12	Современный русский язык
2.2.13	Теле- и радиожурналистика
2.2.14	Фотодело
2.2.15	Элективные дисциплины (модули) по физической культуре и спорту
2.2.16	История зарубежной журналистики
2.2.17	Литературное редактирование текста
2.2.18	Основы теории коммуникации
2.2.19	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.20	Теле- и радиожурналистика
2.2.21	Актуальные проблемы современности и журналистика
2.2.22	Журналистское образование и культура учебного труда

2.2.23	Имиджелогия
2.2.24	Коммуникативная культура современного журналиста
2.2.25	Коммуникативные технологии
2.2.26	Новейшие средства массовой коммуникации
2.2.27	Современные тенденции документального кино
2.2.28	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
2.2.29	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.30	Преддипломная
2.2.31	Социология журналистики

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-5: способностью участвовать в реализации медиапроекта, планировать работу, продвигать медиапродукт на информационный рынок, работать в команде, сотрудничать с техническими службами

Знать:

основы теории коммуникации; античный риторический канон; основные изобразительно-выразительные средства языка и целесообразно применять в своей речи различные виды тропов и фигур; этапы подготовки выступления, взаимодействие различных видов делового общения; о значении культуры речи в деловом общении; национальные особенности делового общения; основные понятия теории делового общения, структуру делового общения; основную организацию деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении; деловой этикет, особенности коммуникативного имиджа делового человека на всех уровнях языковой системы.

Уметь:

различать типы коммуникативных актов в чужой речи и формировать собственные речевые акты, адекватные интенциями в публичной коммуникации; ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения, использовать различные тропы и фигуры речи в публичном выступлении; правильно оценивать коммуникативную ситуацию; уметь формулировать достижимую в рамках этой коммуникативной ситуации цель официально-делового общения; продумать наиболее подходящие для достижения этой цели средства; создавать высказывание нужного в данной ситуации речевого жанра; анализировать речь партнеров по коммуникации.

Владеть:

культурой речи на всех уровнях языковой системы; владеть технологией основами диалогической и монологической речи (в устном и письменном вариантах); владеть техникой речевой деятельности; современными нормами официально-делового этикета; средствами логически доказательной аргументации в официально-деловом общении; владеть знаниями о процессах речевого планирования и контроля, приемах вариативной интерпретации действительности; владеть приемами ораторского искусства и ведение деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербального и невербального делового общения, основными правилами деловой риторики

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. Понятие деловой коммуникации в структуре языковой профессиональной коммуникации						

1.1	<p>Тема 1.1 «Понятие, содержание, истоки и место деловой коммуникации в структуре языковой профессиональной коммуникации»</p> <p>Коммуникация в структуре человеческой цивилизации. Роль деловой коммуникации в информационном пространстве. Речевое общение и его участники. Компоненты речевой ситуации. Речевое событие и речевое взаимодействие. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях.</p> <p>Коммуникационный менеджмент. Деловая и межличностная коммуникация. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении</p> <p>/Лек/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	2	
1.2	<p>Тема 1.1 . Коммуникация и деловая сфера. Речь в социальном взаимодействии и межличностном общении. Особенности речевого поведения в социально-ориентированном общении. Речь и социализация. Особенности речи в межличностном общении. Условия успешного общения. Причины коммуникативных неудач /Пр/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.3	<p>Тема 1.1 «Понятие, содержание, истоки и место деловой коммуникации в структуре языковой профессиональной коммуникации»</p> <p>Коммуникация в структуре человеческой цивилизации. Роль деловой коммуникации в информационном пространстве. Речевое общение и его участники. Компоненты речевой ситуации. Речевое событие и речевое взаимодействие. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях.</p> <p>Коммуникационный менеджмент. Деловая и межличностная коммуникация. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении</p> <p>/Ср/</p>	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.4	<p>Тема 1.2. «Коммуникация: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия»</p> <p>Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации.</p> <p>/Лек/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	2	

1.5	Тема 1.2 Искусство убеждать с помощью слов и его применение в официально-деловой сфере. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента. Типичные алогизмы в деловой речи. Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Приемы защиты от некорректных собеседников /Пр/	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.6	Тема 1.2. «Коммуникация: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия» Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации. /Ср/	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.7	Тема 1.3 «Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации» Базовые коммуникативные умения: умение устанавливать контакт, аргументировать, слушать, понимать, определение психологического состояния коммуникатора, трансактный анализ, манипуляция и управление ею. Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами. /Лек/	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

1.8	<p>Тема 1.3 . Психологическая культура делового разговора. Речевая культура делового разговора. Произносительная норма. Акцентологическая норма. Орфоэпические нормы и фонетические законы. Нормы русского литературного произношения и ударения. Стили произношения. Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника речи. Деловой этикет. Создание благоприятного климата. Создание хорошего впечатления о себе. Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу и манере говорить. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Приемы защиты от некорректных собеседников. Поведение в потенциально конфликтных ситуациях. Разрядка отрицательных эмоций и техника успокоения /Пр/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.9	<p>Тема 1.3 . Психологическая культура делового разговора. Речевая культура делового разговора. Произносительная норма. Акцентологическая норма. Орфоэпические нормы и фонетические законы. Нормы русского литературного произношения и ударения. Стили произношения. Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника речи. Деловой этикет. Создание благоприятного климата. Создание хорошего впечатления о себе. Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу и манере говорить. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Приемы защиты от некорректных собеседников. Поведение в потенциально конфликтных ситуациях. Разрядка отрицательных эмоций и техника успокоения /Ср/</p>	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

1.10	Тема 1.4 «Средства делового общения: вербальные и невербальные» Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Невербальные коммуникации, анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. /Лек/	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.11	Тема 1.4 Невербальная культура делового разговора. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Факторы успешной невербальной коммуникации /Пр/	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.12	Тема 1.4 Невербальная культура делового разговора. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Факторы успешной невербальной коммуникации /Ср/	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 2. Этический аспект делового общения						
2.1	Тема 2.1 «Этика делового общения» Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации. /Лек/	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

2.2	Тема 2.1 Ведение деловой беседы. Ведение коммерческих переговоров. Подготовительные мероприятия. Начало беседы. Информирование присутствующих. Обоснование выдвигаемых положений. Завершение беседы. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров. /Пр/	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	2	
2.3	Тема 2.1 Ведение деловой беседы. Ведение коммерческих переговоров. Подготовительные мероприятия. Начало беседы. Информирование присутствующих. Обоснование выдвигаемых положений. Завершение беседы. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров. /Ср/	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.4	Тема 2.2 «Барьеры в общении. Причины их возникновения» Деловая коммуникация, как процесс. Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей. Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Навыки преодоления коммуникативных барьеров. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении. /Лек/	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.5	Тема 2.2 Ведение делового совещания. Прием посетителей и общение с ними. Ведение делового телефонного разговора. Подготовка к проведению делового совещания. Ведение делового совещания. Организация и ведение дискуссий. Этапы принятия решений. Завершение делового совещания и составление его протокола. Прием посетителей и общение с ними. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила делового телефонного разговора, когда звоните вы. Приемы рационализации телефонного общения /Пр/	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	2	

2.6	<p>Тема 2.2 «Барьеры в общении. Причины их возникновения»</p> <p>Деловая коммуникация, как процесс. Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей. Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Навыки преодоления коммуникативных барьеров. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.</p> <p>/Ср/</p>	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.7	<p>Тема 2.3 «Приёмы манипуляции: способы распознавания и противодействия в деловом общении»</p> <p>Базовые коммуникативные умения: умение устанавливать контакт, аргументировать, слушать, понимать, определение психологического состояния коммуникатора, трансактный анализ, манипуляция и управление ею. Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами.</p> <p>/Лек/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	2	
2.8	<p>Тема 2.3 «Коммуникативные барьеры и причины их возникновения»</p> <p>Методы анализа деловой коммуникации. Особенности коммуникаторов. Контент-анализ. Советский миф. Постсоветский миф. Коммуникативные барьеры в сфере публичных речей. Коммуникативные кампании. Взаимоотношения в сфере СМИ. Ролевой анализ.</p> <p>/Пр/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	2	
2.9	<p>Тема 2.3 «Приёмы манипуляции: способы распознавания и противодействия в деловом общении»</p> <p>Базовые коммуникативные умения: умение устанавливать контакт, аргументировать, слушать, понимать, определение психологического состояния коммуникатора, трансактный анализ, манипуляция и управление ею. Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами</p> <p>/Ср/</p>	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

2.10	<p>Тема 2.4 «Общение в различных деловых ситуациях»</p> <p>Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. Торги: виды торгов; технология ведения торгов. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.</p> <p>Основные термины и понятия: деловая беседа, управление персоналом, внутрикорпоративный PR, формальные и неформальные каналы коммуникации, переговоры.</p> <p>/Лек/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	2	
2.11	<p>Тема 2.4 «Коммуникативные барьеры и причины их возникновения»</p> <p>Типы собеседников. Умение слушать. Типы отношений в СМИ. Электронные знакомства, знакомства в соцсетях. Теория взаимоотношений. Типы коммуникативных барьеров. Их преодоление. Официально-деловой языковой инструментарий. Технология продуцирования официально-деловых текстов (официально-деловые бумаги, частные деловые бумаги, служебная переписка).</p> <p>Официально-деловое письмо как вид служебного документа</p> <p>Языковой стандарт делового письма. Рубрицирование. Общепринятые сокращения. Бланки, формуляр, реквизиты. Типовые и трафаретные письма. Классификация писем.</p> <p>Отдельные виды писем: письмо-просьба, сопроводительное письмо, договорное письмо, письмо-подтверждение, письмо-напоминание, письмо-извещение, информационное письмо, письмо-приглашение, циркулярное письмо, гарантийное письмо, письмо-запрос и письмо-ответ, коммерческое письмо, рекламное письмо. Письмо иностранному партнеру. Конкуренты делового письма (телефакс, телефонограмма, телеграмма).</p> <p>/Пр/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	2	

2.12	<p>Тема 2.4 «Коммуникативные барьеры и причины их возникновения» Типы собеседников. Умение слушать. Типы отношений в СМИ. Электронные знакомства, знакомства в соцсетях. Теория взаимоотношений. Типы коммуникативных барьеров. Их преодоление. Официально-деловой языковой инструментарий. Технология продуцирования официально-деловых текстов (официально-деловые бумаги, частные деловые бумаги, служебная переписка). Официально-деловое письмо как вид служебного документа Языковой стандарт делового письма. Рубрицирование. Общепринятые сокращения. Бланки, формуляр, реквизиты. Типовые и трафаретные письма. Классификация писем. Отдельные виды писем: письмо-просьба, сопроводительное письмо, договорное письмо, письмо-подтверждение, письмо-напоминание, письмо-извещение, информационное письмо, письмо-приглашение, циркулярное письмо, гарантийное письмо, письмо-запрос и письмо-ответ, коммерческое письмо, рекламное письмо. Письмо иностранному партнеру. Конкуренты делового письма (телефакс, телефонограмма, телеграмма). /Ср/</p>	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.13	<p>Тема 2.5 «Деловое общение в журналистской деятельности. Вопросы и ответы» Общение в различных деловых ситуациях. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. Торги: виды торгов; технология ведения торгов. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации. /Лек/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.14	<p>Тема 2.5 «Деловые переговоры: подготовка и проведение» Роли и лидерство в деловых переговорах. Выработка норм делового общения в группе. Принятие решения. Оценка и анализ результатов деловых переговоров /Пр/</p>	5	2	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	2	

2.15	Тема 2.5 «Деловые переговоры: подготовка и проведение» Роли и лидерство в деловых переговорах. Выработка норм делового общения в группе. Принятие решения. Оценка и анализ результатов деловых переговоров /Ср/	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.16	/Зачёт/	5	0	ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Понятие, содержание, истоки и место деловой этики в структуре общей этики.
2. Основные принципы этики деловых отношений в СМИ
3. Развитие электронных СМИ и деловое общение.
4. Закономерности бесконфликтных межличностных отношений.
5. Этические проблемы деловых отношений.
6. Понятие и содержание корпоративной этики и корпоративной культуры.
7. Деловой разговор как особая разновидность устной официально-деловой речи.
8. Основные требования к деловому разговору.
9. Риторический инструментарий деловой речи.
10. Техника речи. Речевой этикет.
11. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
12. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
13. Логические правила аргументации.
14. Способы опровержения доводов оппонента.
15. Типичные алогизмы деловой речи.
16. Психологическая культура делового разговора.
17. Выслушивание собеседника как психологический прием.
18. Постановка вопросов и техника ответов.
19. Поведение с собеседниками различных психологических типов.
20. тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
21. приемы защиты от некорректных собеседников.
22. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
23. Позы собеседников и их психологическая роль.
24. Невербальные средства повышения делового статуса.
25. национальные особенности невербального общения.
26. Ведение деловой беседы.
27. Нормы этичного поведения руководителя.
28. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
29. Общение как социально-психологическая категория.
30. Коммуникативная культура в деловом общении.
31. Виды делового общения.
32. Управление деловым общением.
33. Вербальное общение.
34. Невербальное общение.
35. Дистанционное общение.
36. Понятие конфликтов, их классификация, причины, структура.
37. Технология преодоления и прекращения конфликтов в деловом общении.
38. Правила конструктивной критики.
39. Способы распознавания и противодействия манипуляции в общении. Характеристика манипуляций в общении.
40. Правила подготовки публичного выступления.
41. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
42. Правила проведения собеседования.
43. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
44. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами
45. Дресс-код делового человека
46. Проксемика в деловой коммуникации.
47. Этикет приветствий и представлений.

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Акишина А. А., Формановская Н. И.	Русский речевой этикет: Практикум вежливого речевого общения: учеб. пособие для студентов-иностранцев	М.: ЛИБРОКОМ, 2009	40
Л1.2	Борисова Е. А.	Эффективные коммуникации в бизнесе	М.: Питер, 2005	30
Л1.3	Дивакова М. В., Морозова С. М.	Деловой русский язык[Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429913	Москва: Альтаир МГАВТ, 2011	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Грузинская Т. А.	Деловой словарь студента: слов.	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	10
Л2.2	Грузинская Т. А.	Русский язык и культура речи: курс лекций	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2010	24
Л2.3	Колесникова Н. И.	Культура научной и деловой речи: учебное пособие [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228788	Новосибирск: НГТУ, 2013	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Образовательный портал http://gramota.ru/			
Э2	Национальный корпус русского языка http://www.ruscorpora.ru/			
6.3. Перечень программного обеспечения				
6.3.1	Microsoft Office			
6.4 Перечень информационных справочных систем				
6.4.1	Консультант+			
6.4.2	Гарант			
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных и практических занятий используется демонстрационное оборудование.			
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.				

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры русского языка и культуры речи

Протокол № 9 от «21» апреля 2018 г.

Зав.кафедрой



Куликова Э.Г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«Деловое общение»
(наименование дисциплины)

Направление подготовки / специальность
42.03.02 «Журналистика»

Уровень образования
Бакалавриат

Куликова Э.Г., д.филол.н., профессор

Составитель



(подпись)

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

<u>1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы</u>	16
<u>2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....</u>	16
<u>3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....</u>	25
<u>4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....</u>	31

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-4: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия			
Знать: основы теории коммуникации	дать определение понятию «коммуникация», перечислить формы делового общения, назвать основные приемы вербального и невербального воздействия, определять композицию речи с точки зрения последовательности доводов, рассказывать о законах и правилах аргументации	Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением примеров (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены примеры.	О (вопросы к зачету 1, 9, 25)
основные изобразительно-выразительные средства языка и способы их целесообразного применения в своей речи;	перечислять и характеризовать основные изобразительно-выразительные средства языка.	Зачет – дана полная и содержательная характеристика изобразительно-выразительных средств языка, приведены примеры их использования при составлении своей речи (от 50% до 100% правильных ответов на вопросы преподавателя). Незачет – дана неточная характеристика изобразительно-выразительных средств языка, не приведены примеры их использования при составлении своей речи (менее 50% правильных ответов на вопросы преподавателя).	К – коллоквиум (тема 1.1; 2.1)

<p>основные изобразительно-выразитель- ные средства языка</p>	<p>перечислять основные изобразительно-выразитель- ные средства языка, давать им характеристику, приводить примеры их употребления в речи</p>	<p>Зачет – дана полная и содержательная характеристика основных изобразительно-выразитель- ных средств языка, приведены примеры их использования в речи (от 50% до 100% правильных ответов на вопросы преподавателя). Незачет – дана неточная характеристика основных изобразительно-выразитель- ных средств языка, не приведены примеры их использования в речи (менее 50% правильных ответов на вопросы преподавателя).</p>	<p>О (вопросы к зачету 7-13; 16; 40)</p>
<p>этапы подготовки выступления, взаимодействия различных видов делового общения</p>	<p>перечислять основные этапы подготовки выступления, взаимодействия различных видов делового общения, и давать им характеристику</p>	<p>Зачет – дана полная и содержательная характеристика основных этапов подготовки выступления, взаимодействия различных видов делового общения, приведены примеры их использования в публичной речи (от 50% до 100% правильных ответов на вопросы преподавателя). Незачет – дана неточная характеристика основных этапов подготовки выступления, взаимодействия различных видов делового общения, не приведены примеры их использования в публичной речи (менее 50% правильных ответов на вопросы преподавателя).</p>	<p>О (вопросы к зачету 40-47)</p>
<p>о процессах речевого планирования и контроля, о приемах вариативной интерпретации действительности</p>	<p>давать характеристику основных процессов речевого планирования и контроля, приемов вариативной интерпретации действительности</p>	<p>Зачет – дана полная и содержательная характеристика основных процессов речевого планирования и контроля, приемов вариативной интерпретации действительности, приведены примеры (тема раскрыта более чем на 50%, приведены примеры). Незачет – неподготовленный доклад, отсутствие работы, или</p>	<p>Д</p>

		доклад раскрывает 30% – 50% заявленной темы, отличается нестройной, хаотичной композицией, и/или не содержит примеров и сведений, собранных из указанных в программе лингвистических баз данных.	
о значении культуры речи в деловом общении	иметь четкое представление о месте культуры речи в деловом общении, давать определения основным лингвистическим понятиям, связанным с тематикой курса	Зачет – дана полная и содержательная характеристика основных лингвистических понятий, связанных с тематикой курса, приведены примеры (от 50% до 100% правильных ответов на вопросы преподавателя). Незачет – дана неточная характеристика основных лингвистических понятий, связанных с тематикой курса, не приведены примеры (менее 50% правильных ответов на вопросы преподавателя).	О (вопросы к зачету 27-33)
национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации	давать характеристику различных традиций в сфере вербальной и невербальной коммуникации	Зачет – дана полная и содержательная характеристика различных традиций в сфере вербальной и невербальной коммуникации присущих различным культурам, приведены примеры их реализации – в виде конкретных фактов или инсценировок (от 50% до 100% правильных ответов на вопросы преподавателя). Незачет – дана неточная характеристика различных традиций в сфере вербальной и невербальной коммуникации, присущих различным культурам, не приведены примеры их реализации (менее 50% правильных ответов на вопросы преподавателя).	О (вопросы к зачету 25)

<p>основные понятия теории делового общения, структуру делового общения</p>	<p>давать теоретическое обоснование основ теории делового общения, различать основные компоненты делового общения, определяющие его структуру</p>	<p>Зачет – дано полное и содержательное теоретическое обоснование основ теории делового общения, основных компонентов делового общения, определяющих его структуру, приведены примеры их реализации – в виде конкретных фактов или инсценировок (от 50% до 100% правильных ответов на вопросы преподавателя). Незачет – дано неточное теоретическое обоснование основ теории делового общения, основных компонентов делового общения, определяющих его структуру, не приведены примеры их реализации (менее 50% правильных ответов на вопросы преподавателя).</p>	<p>О (вопросы к зачету 1-10; 26-32; 41; 42)</p>
<p>принципы организации деловых переговоров, пути разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении</p>	<p>перечислять принципы организации деловых переговоров, определять пути разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении на примере инсценирования предложенных ситуаций</p>	<p>Зачет – дана полная и содержательная характеристика принципов организации деловых переговоров и путей разрешения конфликтных ситуаций в деловой коммуникации, приведены примеры их реализации – в виде конкретных фактов или инсценировок (от 50% до 100% правильных ответов на вопросы преподавателя). Незачет – дана неточная характеристика принципов организации деловых переговоров и путей разрешения конфликтных ситуаций в деловой коммуникации, не приведены примеры их реализации (менее 50% правильных ответов на вопросы преподавателя).</p>	<p>О (вопросы к зачету: 41-44; 47)</p>

деловой особенности делового человека на всех уровнях языковой системы	этикет, имиджа	давать характеристику основных приемов создания имиджа делового человека на всех уровнях языковой системы , формулировать основные постулаты делового этикета	Зачет – дана полная и содержательная характеристика основных приемов создания имиджа делового человека, сформулированы основные постулаты делового этикета, приведены примеры их реализации – в виде конкретных фактов или инсценировок (от 50% до 100% правильных ответов на вопросы преподавателя). Незачет – дана неточная характеристика основных приемов создания имиджа делового человека, сформулированы основные постулаты делового этикета, не приведены примеры их реализации (менее 50% правильных ответов на вопросы преподавателя).	К – коллоквиу м (тема 1.1; 2.1)
Уметь различать коммуникативных актов в чужой речи и формировать собственные речевые акты, адекватные интенциям в публичной коммуникации	типы	участие в деловой игре, быстрое и адекватное реагирование на вопросы и реплики собеседника	Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением аргументов (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены аргументы.	ДИ
ясно аргументировать собственную точку зрения	излагать и	давать ясный и аргументированный ответ на поставленный вопрос (комментировать обозначенную проблему)	Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением аргументов (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены аргументы.	ЭС О (вопросы к зачету: 7; 9-19)
использовать тропы и фигуры речи в публичном выступлении	различные	перечислять использованные в речи (эссе) изобразительно-выразитель ные средства языка, давать им характеристику	Зачет – различные тропы и фигуры речи использованы в публичном выступлении, после окончания выступления дана полная и содержательная характеристика использованных изобразительно-выразитель ных средств языка (от 50% до 100% правильных ответов). Незачет – различные тропы и фигуры речи	ЭС

		использованы (не использованы) в публичном выступлении, после окончания выступления дана неточная характеристика использованных изобразительно-выразительных средств языка (менее 50%).	
правильно оценивать коммуникативную ситуацию	быстро и точно отвечать на заданные вопросы, четко формулировать ответ, соответствующий заданной теме, выполнять упражнения, соответствующие заданной теме	Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением примеров (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены примеры.	ДИ
уметь формулировать достижимую в рамках этой коммуникативной ситуации цель официально-делового общения	отвечать на поставленные вопросы, ясно формулируя цель, составление и презентация убеждающих и информационных речей	Зачет – даны полные и содержательные ответы с ясной формулировкой цели, приведены примеры (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, цель не сформулирована, не приведены примеры.	ДИ
продумывать наиболее подходящие для достижения этой цели средства	давать ясный и аргументированный ответ на поставленный вопрос (комментировать обозначенную проблему)	Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением аргументов (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены аргументы.	ДИ
создавать высказывание нужного в данной ситуации речевого жанра	давать ясный и аргументированный ответ на поставленный вопрос (комментировать обозначенную проблему)	Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением аргументов (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены аргументы.	ДИ ЭС
анализировать партнеров коммуникации по речи	давать ясную и аргументированную характеристику речи собеседника, быстро реагировать на реплики собеседника в процессе деловой игры	Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением аргументов (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены аргументы.	ДИ

<p>Владеть культурой речи на всех уровнях языковой системы</p>	<p>выполнение упражнений, соответствующих темам занятий, в том числе в виде письменного контрольного тестирования и письменной самостоятельной работы; написание эссе и докладов с последующей презентацией</p>	<p>Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением примеров (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены примеры.</p>	<p>О ЭС Д</p>
<p>технологией нерефлексивного и эмпатического слушания</p>	<p>выполнение упражнений, соответствующих темам занятий; использование техники нерефлексивного и эмпатического слушания в процессе деловой (ролевой) игры</p>	<p>Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением примеров (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены примеры.</p>	<p>О (вопросы к зачету 16-19; 21; 23 24) ДИ</p>
<p>основами диалогической и монологической речи (в устном и письменном вариантах)</p>	<p>составление и презентация убеждающих, информационных речей и диалогов, соответствующих заданной коммуникативной ситуации;</p>	<p>Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением примеров (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены примеры.</p>	<p>ЭС ДИ</p>
<p>техникой речевой деятельности</p>	<p>презентация текста эссе согласно изученным приемам речевой деятельности</p>	<p>Зачет - эссе раскрывает заявленную тему, отличается стройной композицией, приведением сильной логической аргументации, представлено с учетом изученных приемов коммуникации. Незачет – эссе не подготовлено, или отличается нестройной, хаотичной композицией, и/или не содержит примеров-доказательств, представлено без учета изученных приемов коммуникации.</p>	<p>ЭС</p>
<p>современными нормами официально-делового этикета</p>	<p>составление ситуационного высказывания в соответствии нормам официально-делового этикета</p>	<p>Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением аргументов (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены аргументы.</p>	<p>О (вопросы к зачету: вопросы к зачету: 7-19; 26-30) ДИ</p>

средствами логически доказательной аргументации в официально-деловом общении	поиск и сбор аргументов для доказывания своей позиции в авторитетных научных, публицистических литературных источниках и др.;	Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением аргументов (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены аргументы.	ЭС ДИ
приемами ораторского искусства и ведения деловых бесед, совещаний, споров	использование изученных приемов ораторского искусства и ведения деловых бесед, совещаний, споров при составлении и презентации убеждающих и информационных речей, инсценировании монологических выступлений, деловых бесед и переговоров	Зачет – даны полные и содержательные ответы на вопросы с приведением аргументов (от 50% до 100%). Незачет – даны ответы менее чем на 50% вопросов, не приведены аргументы.	ЭС ДИ
техникой вербального и невербального делового общения, основными правилами деловой риторики	составление и презентация убеждающих и информационных речей; инсценирование монологических выступлений, деловых бесед и переговоров с использованием различных речевых стратегий и тактик		ЭС ДИ

О – опрос, К – коллоквиум, ЭС – эссе, ДИ – деловая (ролевая) игра, Д – доклад.

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

50-100 баллов (зачет)

В течение семестра суммарно по двум контрольным точкам студент может набрать максимально 100 баллов (сумма баллов за каждый модуль не должна быть ниже 25 баллов), которые можно заработать следующим образом:

- 1) за активную работу во время опросов на практических занятиях студент может набрать 36 баллов (из расчета, что на темы Модуля 1 приходится 10 занятий и 8 занятий – на темы Модуля 2; при этом за одно занятие можно заработать 0-2 баллов, где 0 – неправильный ответ, неподготовленная тема занятия, отсутствие работы на занятии; 1 – 50% – 83% правильных ответов на вопросы, заданные на занятии; 2 – 84% – 100% правильных ответов на вопросы, заданные на занятии),
- 2) за ответы во время коллоквиума – 0-5 баллов (всего 2 коллоквиума за семестр по тематике 1 и 2 модулей, где 0 – неправильный ответ, неподготовленная тема занятия, отсутствие работы на занятии, 0% - 15% правильных ответов на вопросы, заданные на занятии; 1 – 16% – 32% правильных ответов на вопросы, заданные на занятии; 2 – 33% – 49% правильных ответов на вопросы, заданные на занятии; 3 – 50% – 66% правильных ответов на вопросы, заданные на занятии; 4 – 67% – 83% правильных ответов на вопросы, заданные на занятии; 5 – 84% – 100% правильных ответов на вопросы, заданные на занятии),
- 3) за подготовку доклада – 0-10 баллов (всего 2 доклада по тематике 1 и 2 модулей, где 0 – неподготовленный доклад, отсутствие работы; 2 – доклад раскрывает 30% – 50% заявленной темы, отличается нестройной, хаотичной композицией, и/или не содержит

- примеров и сведений, собранных из указанных в программе лингвистических баз данных, и/или представлен без учета изученных приемов коммуникации; 4 – доклад раскрывает 60% – 80% заявленной темы, отличается стройной композицией, не содержит примеров и сведений, собранных благодаря указанным в программе лингвистическим базам данных, представлен без учета изученных приемов коммуникации; 6 – доклад раскрывает 80% – 90% заявленной темы, отличается стройной композицией, содержит примеры или сведения, собранные благодаря указанным в программе лингвистическим базам данных, представлен без учета изученных приемов коммуникации; 8 – доклад раскрывает 90% – 100% заявленной темы, отличается стройной композицией, содержит примеры и сведения, собранные благодаря указанным в программе лингвистическим базам данных, представлен без учета изученных приемов коммуникации; 10 – доклад раскрывает на 100% заявленную тему, отличается стройностью композиции, содержит примеры и сведения, собранные благодаря указанным в программе лингвистическим базам данных, представлен с учетом изученных приемов коммуникации),
- 4) за письменную самостоятельную работу или тестирование – 0-5 баллов (всего 2 работы по тематике 1 и 2 модулей, где 0 – все неправильные ответы, отсутствие работы, 0% – 5% правильных ответов; 1 – 16% – 32% правильных ответов; 2 – 33% – 49% правильных ответов; 3 – 50% – 66% правильных ответов на вопросы; 4 – 67% – 83% правильных ответов на вопросы; 5 – 84% – 100% правильных ответов),
- 5) за участие в деловой игре – 0-4 баллов (всего 1 игра за семестр по тематике 2 модуля, где 0 – неподготовленная деловая игра, отсутствие работы; 1 – раскрыто 30% – 50% заявленной темы, нестройная, не отработанная командой композиция игры, игра проведена без учета изученных приемов коммуникации; 2 – раскрыто 60% – 80% заявленной темы, стройная, отработанная командой композиция игры, игра проведена без учета (или с частичным учетом) изученных приемов коммуникации; 3 – раскрыто 80% – 90% заявленной темы, стройная, отработанная командой композиция игры, игра проведена с неполным учетом изученных приемов коммуникации; 4 – раскрыто 90% – 100% заявленной темы, стройная, отработанная командой композиция игры, игра проведена с учетом всех изученных приемов коммуникации),
- 6) за написание эссе и его презентацию в виде речи – 0-10 баллов (всего 2 эссе по тематике 1 и 2 модулей, где 0 – неподготовленное эссе, отсутствие работы; 2 – эссе раскрывает 30% – 50% заявленной темы, отличается нестройной, хаотичной композицией, и/или не содержит примеров-доказательств, представлено без учета изученных приемов коммуникации; 4 – эссе раскрывает 60% – 80% заявленной темы, отличается стройной композицией, не содержит примеров-доказательств, представлено без учета изученных приемов коммуникации; 6 – эссе раскрывает 80% – 90% заявленной темы, отличается стройной композицией, содержит примеры-доказательства, представлено без учета изученных приемов коммуникации; 8 – эссе раскрывает 90% – 100% заявленной темы, отличается стройной композицией, приведением сильной логической аргументации, представлено без учета изученных приемов коммуникации; 10 – эссе раскрывает 90% – 100% заявленной темы, отличается стройной композицией, приведением сильной логической аргументации, представлено с учетом изученных приемов коммуникации).

Возможное количество баллов к моменту освоения 1 и 2 модулей

Средства оценивания	Баллы, выставяемые в ходе освоения Модуля 1	Баллы, выставяемые в ходе освоения Модуля 2
О	0-20	0-16
К	0-5	0-5
Д	0-10	0-10
СР, Т	0-5	0-5
ДИ	–	0-4
ЭС	0-10	0-10
Суммарное количество баллов: 0-100.		

Письменная самостоятельная работа или тестирование предполагает выполнение работ по итогам освоения каждого модуля. Письменный контроль по итогам освоения модуля состоит из

упражнений.

Зачет выставляется при условии участия во всех видах работ, предусмотренных лекциями и практическими занятиями. В случае отсутствия студента по темам пропущенных лекций и/или практических занятий сдается реферат или работа, соответствующая перечисленным выше средствам оценивания.

Студент, набравший 50-100 баллов, освобождается от процедуры сдачи зачета, получив автоматически данную оценку. Если студент не согласен с баллами, соответствующими полученной оценке, либо набранные баллы составляют 33% – 49%, то он имеет право сдать зачет по билетам. В этом случае набранные им баллы не учитываются и максимальное количество баллов, которое студент может набрать за промежуточную аттестацию по дисциплине – 100 баллов.

Если студент суммарно за оба модуля набрал 0-39 баллов, то он допускается к сдаче зачета по билетам при условии предварительной сдачи работ, соответствующих пропущенным им или не отработанным темам лекционных и практических занятий.

0-49 баллов (незачет) выставляется при условии непосещения занятий, отсутствии полноценных ответов по перечисленным выше видам работ.

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

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра русского языка и культуры речи

Вопросы к зачету по дисциплине ««Деловое общение»»

1. Понятие, содержание, истоки и место деловой этики в структуре общей этики.
2. Основные принципы этики деловых отношений в СМИ
3. Развитие электронных СМИ и деловое общение.
4. Закономерности бесконфликтных межличностных отношений.
5. Этические проблемы деловых отношений.
6. Понятие и содержание корпоративной этики и корпоративной культуры.
7. Деловой разговор как особая разновидность устной официально-деловой речи.
8. Основные требования к деловому разговору.
9. Риторический инструментарий деловой речи.
10. Техника речи. Речевой этикет.
11. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
12. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
13. Логические правила аргументации.
14. Способы опровержения доводов оппонента.
15. Типичные алогизмы деловой речи.
16. Психологическая культура делового разговора.
17. Выслушивание собеседника как психологический прием.
18. Постановка вопросов и техника ответов.
19. Поведение с собеседниками различных психологических типов.
20. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
21. Приемы защиты от некорректных собеседников.
22. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
23. Позы собеседников и их психологическая роль.
24. Невербальные средства повышения делового статуса.
25. Национальные особенности невербального общения.

26. Ведение деловой беседы.
27. Нормы этичного поведения руководителя.
28. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
29. Общение как социально-психологическая категория.
30. Коммуникативная культура в деловом общении.
31. Виды делового общения.
32. Управление деловым общением.
33. Вербальное общение.
34. Невербальное общение.
35. Дистанционное общение.
36. Понятие конфликтов, их классификация, причины, структура.
37. Технология преодоления и прекращения конфликтов в деловом общении.
38. Правила конструктивной критики.
39. Способы распознавания и противодействия манипуляции в общении. Характеристика манипуляций в общении.
40. Правила подготовки публичного выступления.
41. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
42. Правила проведения собеседования.
43. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
44. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами
45. Дресс-код делового человека
46. Проксемика в деловой коммуникации.
47. Этикет приветствий и представлений.

Составитель _____ Э.Г. Куликова
(подпись)

« ____ » _____ г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра русского языка и культуры речи
по дисциплине ««Деловое общение»»

Билек к зачету №1

1. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
2. Основные принципы этики деловых отношений в СМИ

Зав. кафедрой д.ф.н., проф. Куликова Э.Г. _____

Экзаменатор _____

« ____ » августа 20 ____ г.

Критерии оценивания:

Критерии оценивания

- 50-100 баллов (оценка «зачтено») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение

материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 0-49 баллов (оценка «не зачтено») - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Оформление задания для деловой (ролевой) игры

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра русского языка и культуры речи
(наименование кафедры)

Деловая (ролевая) игра «Совещание»

по дисциплине «Деловое общение»
(наименование дисциплины)

1 Тема (проблема, ситуация): «Совещание».

2 Концепция игры. Вы – ведущий банк города N. Общий финансовый кризис привел к тому, что вы сократили процентную ставку на депозиты.

Таким образом, основная задача разработать план решения вопроса, который бы обеспечивал нормальные условия работы банка.

Ваша цель - приобретение навыков в организации подготовки и проведения деловых совещаний с максимальной эффективностью.

3 Роли:

При проведении деловой игры распределение ролей не производится, а участниками являются все присутствующие на занятии.

4 Ожидаемый результат: подготовить и провести деловое совещание, включая следующие основные группы действий: планирование совещания; формирование повестки дня; определение состава участников; подготовка участников к совещанию; подготовка к совещанию руководителя банка; подготовка помещения; непосредственное проведение совещания.

5 Программа проведения и методические рекомендации по подготовке и проведению.

Порядок выполнения работы:

1. Выделите из группы 4-х студентов с поручением оценить действия и поведение участников совещания. Одного из них назначьте руководителем группы экспертов.
2. Сформируйте подгруппы участников подготовки совещания (те, кто готовит документы к совещанию, те, кто участвует в совещании, те, кто готовит документы после совещания).
3. Остальная часть группы студентов — участники совещания, которые должны задавать вопросы в ходе проведения совещания.

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если участники делового совещания не приходят к единому решению, то можно упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение, которое записывается в форме резолюции.

Оценка действий участников игры:

Баллы: за использование речевых этикетных формул, за использование профессиональных терминов, за использование речевых тактик.

Штрафные баллы: за несоблюдение речевого этикета, грамматические ошибки, речевые ошибки, некорректный вопрос, излишнюю эмоциональность, неправильное использование профессионального термина.

Таким образом, эффективным методом организации и проведения практических занятий является деловая игра, которая пробуждает познавательную активность студентов, содействует становлению

самостоятельности мышления, формирует профессиональный менталитет, терминологическую культуру будущих специалистов, помогает отработке коммуникативной составляющей любой профессиональной сферы.

Критерии оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если даны полные и содержательные ответы на вопросы в процессе деловой игры, выполнены все задания, соответствующие выбранной роли (от 50% до 100%);
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если даны неполные ответы на вопросы в процессе деловой игры, не выполнены задания, соответствующие выбранной роли (от 0% до 49%).

Составитель _____ Куликова Э.Г.
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Оформление вопросов для коллоквиумов

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра русского языка и культуры речи
(наименование кафедры)

Вопросы для коллоквиумов
по дисциплине «Деловое общение»
(наименование дисциплины)

Модуль «Понятие деловой коммуникации в структуре языковой профессиональной коммуникации».

1. Коммуникация и деловая сфера.
2. Речь в социальном взаимодействии и межличностном общении.
3. Особенности речевого поведения в социально- ориентированном общении.
4. Речь и социализация.
5. Особенности речи в межличностном общении.
6. Условия успешного общения.
7. Причины коммуникативных неудач

Модуль «Этический аспект делового общения».

1. Ведение деловой беседы.
2. Ведение коммерческих переговоров.
3. Подготовительные мероприятия.
4. Начало беседы.
5. Информирование присутствующих.
6. Обоснование выдвигаемых положений.
7. Завершение беседы. Подготовка к переговорам.
8. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров.
9. Тактика ведения переговоров.
10. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.
11. Национальные стили ведения переговоров.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если даны полные и содержательные ответы на вопросы, выполнены все задания (от 50% до 100%);
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если даны неполные ответы на вопросы, не выполнены задания (от 0% до 49%).

Составитель _____ Куликова Э.Г.
(подпись)

« ____ » _____ 2018 г.

Оформление тем докладов

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра русского языка и культуры речи
по дисциплине ««Деловое общение»»

Темы докладов

1. Виды делового общения.
2. Эффективная деловая коммуникация
3. Приёмы классической риторики в деловом общении.
4. Типы собеседников в деловой беседе.
5. Понятие корпоративной культуры журналиста. Основные атрибуты, уровни, типологии корпоративных культур российских и зарубежных журналистов.
6. Характеристика межгрупповых отношений в рамках корпоративной культуры журналиста. Социальные стереотипы и их роль в деловом корпоративном общении.
7. Корпоративный кодекс. Этика установления контакта.
8. Деловая риторика и ее особенности.
9. Место деловой риторики в корпоративных коммуникациях.
10. Виды корпоративного общения: деловая беседа, деловое совещание, интервью в коммуникациях, телефонный разговор.
11. Понятие эффективной коммуникации.
12. Вербальное речевое воздействие.
13. Невербальное речевое воздействие.
14. Слушание в деловой коммуникации. Приемы эффективного слушания.
15. Корпоративный этикет журналиста. Речевой этикет делового разговора, интервьюирования.
16. Манипуляции в общении. Коммуникативные роли. Стратегии манипуляторов.
17. Деловые переговоры: типы, этапы подготовки и проведения
18. . Приемы повышения эффективности делового общения.
19. Цели и виды презентаций. Подготовка презентаций.
20. . Виды публичных выступлений. Основные требования и работа над публичным выступлением.
21. Подготовка к публичному выступлению. Начало и завершение выступления.
22. Ораторская индивидуальность. Поведение оратора в аудитории.
23. Способы поддержания внимания аудитории.
24. Способы аргументации в публичном выступлении.
25. Причины конфликтов в корпоративной сфере. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
26. Стратегии и стили разрешения конфликтов. Преодоление конфликтов посредством общения.
27. Полемическое мастерство. Виды споров. Типы и особенности участников спора.
28. Эвристические методы генерирования новых идей, контрприемы против некорректного ведения спора.
29. Психологические аспекты убеждения и внушения. Технология сократовского спора.

Критерии оценивания:

Выступление с докладом оценивается по следующим критериям:

1. полнота и степень систематизированности изложенного материала: 0-2 б.
2. обоснование актуальности и научной новизны проблемы: 0-2 б.
3. логичность и последовательность изложения проблемы: 0-2 б.

4. навыки научно-исследовательской работы с литературой и нормативно-правовыми актами: 0-1 б.
5. анализ различных научных подходов к проблеме: 0-1 б.
6. самостоятельность выводов докладчика: 0-1 б.
7. качество ответов на вопросы: 0-1.

Регламент выступления с докладом:

1. Обоснование актуальности темы и степени ее научной разработанности
2. Изложение научной позиции автора реферируемого источника
3. Формулировка собственной позиции выступающего
4. Ответ на вопросы аудитории и преподавателя

Регламент презентации доклада:

1. Обоснование актуальности темы и степени ее научной разработанности
2. Изложение научной позиции автора, демонстрация слайдов
3. Ответ на вопросы аудитории и преподавателя
4. Обсуждение презентации
5. Подведение итогов преподавателем, анализ представленной презентации

Критерии оценивания презентации

Презентация оценивается по следующим критериям:

1. умение четко и систематизированно изложить материала в форме слайдов: 0-2 б.
2. обоснование актуальности и научной новизны проблемы: 0-2 б.
3. умение заинтересовать аудиторию и вовлечь в дискуссию: 0-2 б.
4. отражение навыков научно-исследовательской работы с литературой и нормативно-правовыми актами: 0-1 б.
5. анализ различных научных подходов к проблеме: 0-1 б.
6. самостоятельность выводов докладчика: 0-1 б.
7. качество ответов на вопросы: 0-1.

Составитель _____ Э.Г. Куликова
(подпись)

« ____ » _____ 20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра русского языка и культуры речи
(наименование кафедры)

Темы эссе

Подготовьте речь на любую общественно значимую тему по собственному выбору

Содержание ораторского выступления	
Соответствие теме, стилю, жанру	Выступление соответствует предложенной теме, выбранному стилю и жанру
Логико-композиционная организация: целостность представленной композиции,	Выступление характеризуется композиционной оформленностью (построение текста, расположение и соотношение составных частей текста – 8 частей

информационная насыщенность	ораторской речи, знанием теории выдвижения – обусловлено её содержанием, проблематикой, жанром и назначением), структурированностью и логичностью
Полнота раскрытия, цельность, доказательность, глубина основной мысли	Выступление характеризуется полнотой раскрытия темы, оригинальностью идей, выводов, оценок основная мысль носит концептуальный характер (отражает систему взглядов выступающего), отличается новизной и оригинальностью (в ней есть интересные повороты)
Коммуникативные качества речи	
Смысловая цельность, речевая связность, логическая последовательность изложения	Выступление характеризуется смысловой цельностью, речевой связностью, последовательностью изложения, отсутствием логических ошибок, правильным абзачным членением текста
Точность, богатство и выразительность речи соблюдение норм современного русского языка, правильность, чистота	Выступление характеризуется точностью выражения мысли, уместным использованием средств художественной выразительности, элементами художественного мастерства, разнообразием грамматического строя речи
Артистизм, речевое мастерство	
Пафосность высказывания	Наличие ярких, нестандартных выразительных средств языка (метафор, эпитетов, риторических вопросов и т.д.); умение варьировать силу и тембральную окраску голоса; наличие сильного эмоционального начала и сильного логического конца
Личностный аспект	Выступающий свободно владеет речью, техникой публичного выступления

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если представленное эссе соответствует всем перечисленным критериям содержания ораторского выступления;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если представленное эссе не соответствует всем перечисленным критериям содержания ораторского выступления.

Составитель _____ Куликова Э.Г.
(подпись)

« ____ » _____ 20 г.

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

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию предсессионной недели в письменном и устном виде. Количество вопросов в билете – 2. Проверка ответов осуществляется при устном изложении студентом письменных ответов на вопросы билета. Объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по установленному графику предсессионной недели, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры русского языка и
культуры речи


Протокол № 9 от «21» апреля 2018 г.

Зав.кафедрой  Куликова Э.Г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение
Направление подготовки
42.03.02 Журналистика
Уровень образования
Бакалавриат

Составитель


Куликова Э.Г., д.филол.н., профессор
(подпись)

Методические указания по освоению дисциплины «Деловое общение» адресованы студентам *всех* форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки 42.03.02 Журналистика предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции
- практические занятия;

В ходе практических занятий студенты закрепляют знания, полученные на лекциях и самостоятельно.

при подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- выполнить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой

темы.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т. ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения семинарских занятий.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой вуза, а также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

