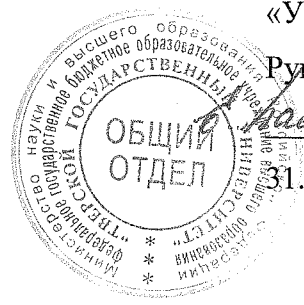


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 22.09.2022 16:27:07
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель ООП

Васильева Е.Н. Васильева Е.Н.

31.08.2021

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
Деловое общение

Направление подготовки

41.03.05 Международные отношения

Профиль подготовки

Международные отношения и дипломатия

Для студентов 3 курса очной формы обучения

Составитель: Гладилина Ирина Владимировна, к.ф.н., доцент

Тверь, 2021

I. Аннотация

1. Наименование дисциплины (или модуля) в соответствии с учебным планом:

Деловое общение

2. Цель и задачи дисциплины (или модуля):

Целью учебной дисциплины «Деловое общение» является формирование и развитие у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- Владение техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках (ПК-3)
- Способность исполнять поручения руководителей в рамках профессиональных обязанностей на базе полученных знаний и навыков (ПК-5)
- Способность владеть навыками публичных выступлений, как перед российской, так и перед зарубежной аудиторией (ПК-11)

Курс «Деловое общение» нацелен на обучение студентов основам делового речевого общения путем совершенствования навыков всех видов речевой деятельности: чтения, письма, слушания и устной речи – и усвоение принципов речевого поведения в межличностном и социальном взаимодействии. Все студенты должны к завершению курса владеть различными видами речевой деятельности, обладать навыками речевого тестирования, уметь квалифицированно вести беседу, то есть чувствовать себя уверенно в деловой сфере общения. Также в процессе преподавания дисциплины уделяется значительное внимание правилам составления служебных документов, поскольку умение оперировать информацией, содержащейся в деловых документах, необходимо для стабильной деятельности любой организации.

В процессе освоения дисциплины используются следующие **образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций.**

Традиционные лекция и практическое занятие, проблемная лекция, метод малых групп, упражнения, подготовка письменных аналитических работ, моделирование, коммуникативно-логический тренинг, дискуссия, составление различных видов планов, таблиц, обзоров, написание рефератов, творческие задания.

3. Место дисциплины (или модуля) в структуре ООП:

Дисциплина входит в вариативную часть, является курсом по выбору.

Учебная дисциплина непосредственно связана с дисциплинами «Русский язык», «Основы стилистики и культура речи», «Документная лингвистика» и др.

4. Объем дисциплины (или модуля):

3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе **контактная работа:** лекции 18 часов, **самостоятельная работа:** 90 часов.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (или модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

<p>Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)</p>	<p>Планируемые результаты обучения по дисциплине (или модулю)</p>
<p>Владение техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках (ПК-3)</p>	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести деловую переписку на русском и иностранном языке - устанавливать профессиональные контакты, в том числе и на иностранных языках - заполнять заявки на участие в международных конференциях и семинарах на английском языке - вести деловую переписку на иностранном языке по вопросам организации международных мероприятий <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные виды международных и российских документов и техник установления профессиональных контактов и развития профессионального общения - правила заполнения заявки на участие в международных конференциях и семинарах - правила составления деловых писем
<p>Способность исполнять поручения руководителей в рамках профессиональных обязанностей на базе полученных знаний и навыков (ПК-5)</p>	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений - методами организации конкретного порученного этапа работы и управления малого коллектива, рабочей группы <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - исполнять поручения руководителей в рамках профессиональных обязанностей на базе полученных знаний и навыков - проявлять профессиональную инициативу <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные нормативные правовые документы в сфере профессиональной деятельности - особенности групповой динамики, лидерства, методы организации командной работы
<p>Способность владеть навыками публичных выступлений, как перед российской, так и перед зарубежной аудиторией (ПК-11)</p>	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с аудиторией, в том числе зарубежной <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные виды публичных выступлений

	<ul style="list-style-type: none"> - различные способы аргументации - особенности публичных выступлений перед российской и зарубежной аудиторией
--	--

6. Форма промежуточной аттестации: зачет.

7. Язык преподавания: русский.

II. Содержание дисциплины (или модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

1. Для студентов очной формы обучения

Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа
		Лекции	Практ. занятия	
1. Речь в социальном взаимодействии (особенности речевого поведения в социально ориентированном общении)	6	2		4
2. Устная и письменная формы речи	8	1		7
3. Совершенствование навыков речевой деятельности (чтение, слушание)	6	1		5
4. Совершенствование навыков устной речи (техника речи)	9	1		8
5. Понятие о функциональных стилях. Официально-деловой стиль (общая характеристика). Лабораторная работа (выявление отличительных черт официально-делового стиля)	8	2		6
6. Деловое общение (требования к речевой коммуникации в деловой среде)	4	1		3
7. Речевые стратегии и виды речевой тактики в деловом общении	4	1		3
8. Деловая беседа (цели и задачи, виды)	4			4
9. Деловое совещание (факторы успеха, виды деловых совещаний)	4	1		3
10. Деловой телефонный разговор (особенности, этикет)	2			2
11. Речевые коммуникации в деловых переговорах (актуализация деловых контактов; стратегия и тактика переговоров)	7	1		6
12. Реализация деловых контактов; контроль и оценка деловых контактов	10	2		8
13. Лингвистическая деловая игра	4			4

«Переговоры»				
14. Особенности составления официально-деловых текстов (понятие документа, текстовые и языковые нормы)	10	1		9
15. Служебная документация (общая характеристика)	8	1		7
16. Использование технических средств в коммуникации	6	1		5
17. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой (принципы организации, правила поведения)	8	2		6
18. Всего	108	18		90

III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (или модулю)

Самостоятельная работа студентов по данному курсу предполагает изучение специальной литературы, позволяющей составить представление об официально-деловом стиле как одной из функциональных разновидностей русского литературного языка, и проведение анализа текстов разных жанров официально-делового стиля с целью выявления и классификации основных черт последнего. На самостоятельное изучение выносятся и такие самостоятельные виды деловой коммуникации, как деловая беседа, деловое совещание, деловой телефонный разговор, деловые переговоры. Самостоятельной индивидуальной работы требует и совершенствование навыков речевой деятельности студентов. На занятиях проводится тестирование основных проблем в этой области и даются рекомендации по их устранению.

Вопросы к зачету

1. Каковы особенности речевого поведения в социально ориентированном общении?
2. Назовите основные особенности устной и письменной форм речи.
3. Назовите основные положения техники быстрого чтения. Каким образом преодолеваются недостатки чтения?
4. Каким образом можно выявить недостатки слушания, как они преодолеваются?
5. Каким образом можно совершенствовать навыки устной речи? Приведите примеры упражнений.
6. Что такое функциональный стиль речи?
7. Перечислите основные характеристики официально-делового стиля.
8. Сформулируйте основные требования к речевой коммуникации в деловой среде.
9. Речевые стратегии и виды речевой тактики в деловом общении.
10. Деловая беседа.
11. Деловое совещание.
12. Деловой телефонный разговор.

13. Деловые переговоры.
14. Особенности составления официально-деловых текстов (понятие документа, текстовые и языковые нормы).
15. Служебная документация (общая характеристика).
16. Использование технических средств в коммуникации.
17. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой (принципы организации, правила поведения).

IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (или модулю)

1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции 1 ПК-3 Владение техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках

Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера)	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
<p>Базовый, уметь: - вести деловую переписку на русском и иностранном языке.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составить письмо (часть полемики в электронном виде – согласование договора) на русском языке. 2. Составить письмо (часть полемики в электронном виде – согласование договора) на английском языке с учетом всех обязательных компонентов такого рода писем. 	<p>Студент демонстрирует высокий уровень умения вести деловую переписку на русском и иностранном языке – 2 балла</p> <p>Студент демонстрирует достаточный уровень умения вести деловую переписку на русском и иностранном языке – 1 балл</p> <p>Студент демонстрирует низкий уровень умения вести деловую переписку на русском и иностранном языке – 0 баллов</p>
<p>Базовый, знать: - основные виды международных и российских документов и техник установления профессиональных контактов и развития профессионального общения.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислить особенности аргументации в споре. 2. Перечислите основные принципы конструктивного ведения спора. 	<p>Студент демонстрирует высокий уровень знаний основных видов международных и российских документов и техник установления профессиональных контактов и развития профессионального общения – 1 балл</p> <p>Студент демонстрирует низкий уровень знаний основных видов международных и российских документов и техник установления профессиональных контактов и развития профессионального общения – 1 балл</p>

2. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции 2 ПК-5 *Способность исполнять поручения руководителей в рамках профессиональных обязанностей на базе полученных знаний и навыков*

Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера)	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
<p>Базовый, уметь - исполнять поручения руководителей в рамках профессиональных обязанностей на базе полученных знаний и навыков; - проявлять профессиональную инициативу.</p>	<p>1. Выполнить упражнения по отработке правила КПД. 2. Предложить тему для подготовки и проведения деловых переговоров по курсу «Деловое общение».</p>	<p>Студент демонстрирует высокий уровень умений исполнять поручения руководителей в рамках профессиональных обязанностей на базе полученных знаний и навыков; проявлять профессиональную инициативу – 2 балла Студент демонстрирует достаточный уровень умений исполнять поручения руководителей в рамках профессиональных обязанностей на базе полученных знаний и навыков; проявлять профессиональную инициативу – 1 балл Студент демонстрирует низкий уровень умений исполнять поручения руководителей в рамках профессиональных обязанностей на базе полученных знаний и навыков; проявлять профессиональную инициативу – 0 баллов</p>
<p>Базовый, знать: - основные нормативные правовые документы в сфере профессиональной деятельности; - особенности групповой динамики, лидерства, методы организации командной работы.</p>	<p>1. Рассказать об особенностях правила КПД как способа удержания лидирующей позиции в полемике, риторике. 2. Перечислите основные способы установления лидирующей позиции в споре.</p>	<p>Студент демонстрирует высокий уровень знаний основных нормативных правовых документов в сфере профессиональной деятельности; особенностей групповой динамики, лидерства, методы организации командной работы – 1 балл Студент демонстрирует низкий уровень знаний основных нормативных правовых документов в сфере профессиональной деятельности; особенностей групповой динамики, лидерства, методы организации ко-</p>

		мандной работы – 0 баллов
--	--	---------------------------

3. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции 3 ПК-11 *Способность владеть навыками публичных выступлений, как перед российской, так и перед зарубежной аудиторией*

Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера)	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
Продвинутый, владеть: - навыками аргументации, построения тезисов и аргументов	1. Сформулировать тезис своего сообщения на прошлой Модели ООН. 2. Построить аргументацию своего тезиса с учетом полученных знаний.	Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками аргументации, построения тезисов и аргументов – 3 балла Студент демонстрирует достаточно высокий уровень владения навыками аргументации, построения тезисов и аргументов – 2 балла Студент демонстрирует достаточный уровень владения навыками аргументации, построения тезисов и аргументов – 1 балл Студент демонстрирует низкий уровень владения навыками аргументации, построения тезисов и аргументов – 0 баллов

Контрольные задания

Аттестация 1

- 1) Назовите основные черты официально-делового стиля.
- 2) Охарактеризуйте сферу применения официально-делового стиля в его основных разновидностях.

Аттестация 2

- 1) Перечислите основные требования к речевой коммуникации в деловой среде.
- 2) Охарактеризуйте один из видов делового общения (по выбору).

Типовые тесты

Вариант № 1

1. Какие типы вопросов будут наиболее эффективны в следующей ситуации: Проведение беседы при приеме на работу с крайне застенчивым претендентом?

- а) информационные
- б) закрытые
- в) открытые
- г) зондирующие

д) заключительные

е) косвенные

ж) эстафетные

2. Отметьте темы, побуждающие к их проблемному обсуждению.

а) Работа городского транспорта.

б) Введение всеобщего платного обучения в высшей школе: благо или зло?

в) На совместных предприятиях всегда возникают трудности межкультурного общения.

г) Деканат рассмотрел возможность студентам, успешно занимающимся в течение семестра, не сдавать курсовой экзамен.

3. Подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

а) – Говорите.

б) – Да.

в) – Слушаю вас.

г) Назовите свою фирму, а затем скажете: «Добрый день!»

д) Назовите свою фирму, отдел, фамилию.

4. Вам высказывают претензию, в которой вы не виноваты. Ваш ответ:

а) Это не моя ошибка.

б) Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...

в) Давайте разберемся

г) Вы не правы

д) Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом.

е) Оставьте, пожалуйста, ваш телефон, мы свяжемся с вами позже.

5. Укажите в приведенном отрывке правовые термины.

(1)В случаях, (2)предусмотренных (3)настоящим (4)Федеральным (5)законом, при (6)регистрации (7)актов (8)гражданского (9)состояния (10)учитываются (11)нормы, (12)установленные (13)законами (14)субъектов (15)Российской (16)Федерации, (17)принятыми (18)в соответствии с (19)Семейным (20)кодексом (21)Российской (22)Федерации.

6. К какому функционально-смысловому типу речи относится данный текст: Государственная регистрация актов гражданского состояния производится органами записи актов гражданского состояния, образованными органами государственной власти субъектов Российской Федерации. Вопросы образования и деятельности органов записи актов гражданского состояния на территориях субъектов Российской Федерации решаются субъектами Российской Федерации самостоятельно на основании настоящего Федерального закона.

а) повествование

б) рассуждение

в) описание

г) ничто из перечисленного

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)

Основная литература

1. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>
2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>

Дополнительная литература

1. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - [Электронный ресурс]. - РЕЖИМ ДОСТУПА: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>
2. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 376 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=85928
3. Этика делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-008998-0. — Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=417747>
4. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>
5. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е.Б. Штукарева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : Перо, 2015. - 315 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-906835-06-2 ; [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>

VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (или модуля)

1. Электронная библиотека ЮРАЙТ <https://biblio-online.ru/>
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>
3. База данных Web of science
http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do;jsessionid=8C7D9EC281BBB8F7EBE50BECF4859213?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F6WxQi5dRF9ldaj2yd4&preferencesSaved=
4. Электронно-библиотечная система издательства «Лань»
<https://e.lanbook.com/>
5. Электронно-библиотечная система «Знаниум» <http://www.znanium.com/>
6. Электронная коллекция книг Оксфордского Российского фонда
<http://www.mylibrary.com/browse/open.asp>
7. Электронная библиотека РГБ <http://diss.rsl.ru/>

8. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/>

VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (или модуля)

Содержание курса

Введение

Речь в межличностных и общественных отношениях. Характеристика речевого поведения в социальном взаимодействии (социально-ролевой статус участников коммуникации, контроль за содержанием и формой посылаемых речевых сообщений, снижение личностного начала).

Раздел 1. Навыки речевой деятельности

Устная и письменная формы речи. Технология продуцирования письменной речи. Совершенствование речевой деятельности (совершенствование навыков слушания, чтения, говорения).

Раздел 2. Деловое общение

Функциональные стили, их взаимодействие. Официально-деловой стиль. Жанровое разнообразие (основные виды деловых и коммерческих документов). Языковые средства, специальные приемы и речевые нормы деловых, юридических жанров.

Основные требования к речевой коммуникации в деловой среде (жесткая регламентация целей и мотивов общения, иерархичность построения организации, мотивация труда). Речевые стратегии и виды речевой тактики в деловом общении. Особенности служебно-делового общения (коммуникация в организациях). Виды деловой коммуникации (деловая беседа, деловое совещание, телефонный разговор, переговоры). Социально-психологические особенности их организации и проведения.

Служебная документация. Основные виды документов (реквизиты, общие сведения, типичные ошибки). Особенности составления официально-деловых текстов (понятие документа, текстовые и языковые нормы).

Раздел 3. Технические средства в деловой коммуникации

Технические средства информирования. Методы передачи сообщений. Технические средства обслуживания. Технические средства демонстрации.

Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой. Основные принципы организации речи (социальная и личностная ориентированность, принцип разговорности, диалогизация). Телеинтервью (тактика речевого поведения, качество речи).

Требования к рейтинг-контролю.

Итоговая аттестация по дисциплине – зачет.

Согласно Положению о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ максимальная сумма баллов по учебной дисциплине, заканчивающейся зачетом, по итогам семестра составляет 100 баллов. Студенту, набравшему 50 баллов и выше по итогам работы в семестре, в экзаменационной ведомости и зачетной книжке выставляется оценка «зачтено». Студент, набравший от 20

до 49 баллов включительно, сдает зачет в последнюю неделю семестра по данной дисциплине. Студенту, набравшему меньше 20 баллов, в экзаменационной ведомости выставляется оценка «незачтено». Данному студенту разрешается передача зачета по направлению деканата на последней неделе семестра.

VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (или модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)

В процессе изучения дисциплины комплексно используются традиционные и инновационные технологии, активные и интерактивные формы занятий: лекции с элементами проблемного изложения, коллоквиумы, учебные конференции, семинары, проблемные семинары, консультации, самостоятельная работа с элементами научно-исследовательской и творческой деятельности, мультимедиа- и компьютерные технологии.

IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория с мультимедийной установкой, компьютерный класс, научная библиотека ТвГУ, Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows Microsoft Office профессиональный плюс 2013, MS Windows 10 Enterprise.

X. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины (или модуля)	Описание внесенных изменений	Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения
1.	Обновление списка литературы	Уточнены	31.08.2017 протокол №1 заседания кафедры международных отношений
2.			