

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 28.09.2022 11:36:47
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

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

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель ООП
Е.Н. Брызгалова
«01» сентября 2022 г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Деловое общение

Направление подготовки
42.03.02 Журналистика

Профиль
Периодические издания и мультимедийная журналистика

Для студентов 2 курса очной формы обучения

Составитель: *к. филол. н., доц. Бычкова М.Б.*



Тверь 2022

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- 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.

Задачи курса:

- ознакомить обучающихся с основными законами делового взаимодействия на уровне речевого общения;
- дать детальный анализ основных видов делового общения;
- дать систематизированное описание основных видов документов;
- определить степень сформированности у обучающихся и наметить пути индивидуального совершенствования всех навыков речевой деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Деловое общение» входит в состав части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений (Элективные дисциплины).

В рамках данной дисциплины рассматривается основная проблематика современной стилистики и культуры речи, психологии общения в рамках делового взаимодействия. Поэтому данная дисциплина тесно связана с такими дисциплинами учебного плана, как «Русский язык и культура речи», «Современный русский язык», «Теория и практика массовой коммуникации», «Психология», «Стилистика и литературное редактирование».

3. Объем дисциплины: 3 зачетные единицы, 108 академических часа, в том числе:

контактная аудиторная работа: практические занятия 36 часов;

контактная внеаудиторная работа: самостоятельная работа: 72 часа.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<i>Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; УК-4.5. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения: зачет, 4 семестр.

6. Язык преподавания: русский.

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

Для студентов очной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (в том числе)	
Особенности речи в межличностном и социальном взаимодействии (особенности речевого поведения в социально ориентированном общении)	12		2		10
Принципы делового общения (требования к речевой коммуникации в деловой среде)	12		2		10
Стратегии и тактики делового общения.	12		2		10
Официально-деловой стиль (общая характеристика, выявление отличительных черт официально-делового стиля)	12		2		10
Документы. Служебная документация (общая характеристика)	12		2		10
Виды делового общения (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор). Деловая беседа (цели и задачи, виды). Деловое совещание (факторы успеха, виды деловых совещаний). Речевые коммуникации в деловых переговорах (актуализация деловых контактов; стратегия и тактика переговоров; реализация деловых контактов; контроль и оценка деловых контактов) Деловой телефонный разговор (особенности, этикет).	48		26		22
ИТОГО	108		36		72

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
Особенности речи в межличностном и социальном взаимодействии (особенности речевого поведения в социально ориентированном общении)	Практическое занятие	Игровая технология Проектная технология Методы группового решения творческих задач
Принципы делового общения (требования к речевой коммуникации в деловой среде)	Практическое занятие	Игровая технология Проектная технология Методы группового решения творческих задач
Стратегии и тактики делового общения.	Практическое занятие	Игровая технология Проектная технология Методы группового решения творческих задач

Официально-деловой стиль (общая характеристика, выявление отличительных черт официально-делового стиля)	Практическое занятие	Игровая технология Проектная технология Методы группового решения творческих задач
Документы. Служебная документация (общая характеристика)	Практическое занятие	Игровая технология Проектная технология Методы группового решения творческих задач
Виды делового общения (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор). Деловая беседа (цели и задачи, виды). Деловое совещание (факторы успеха, виды деловых совещаний). Речевые коммуникации в деловых переговорах (актуализация деловых контактов; стратегия и тактика переговоров; реализация деловых контактов; контроль и оценка деловых контактов) Деловой телефонный разговор (особенности, этикет).	Практическое занятие	Игровая технология Проектная технология Методы группового решения творческих задач

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Планы практических занятий:

1. Практическое занятие «Принципы делового общения»
Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений. Этические нормы поведения руководителя и правила субординации. Межличностное деловое пространство руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными.
2. Практическое занятие «Служебная документация».
Документирование управленческой деятельности. Перечень и характеристика типовых управленческих документов. Общие правила оформления документов. Документирование делового общения в сфере экономической деятельности. Документация отдела кадров организации. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль. Деловое общение и проблемы компьютеризации делопроизводства в офисе организации.
3. Практические занятия «Виды делового общения»:
 - 3.1. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. Круглый стол. Деловые командные игры. Деловой стиль общения.
 - 3.2. Этические нормы общения. Современные подходы к организации эффективного переговорного процесса. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Предпосылки

конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков. Способы оценки и приемы оптимизации достигнутых в процессе переговоров соглашений. Эмпатия, индентификация, рефлексия как механизмы познания партнеров по общению. Выход из контакта. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению деловых переговоров. Стили делового общения в процессе переговоров. Возрастные, половые, индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых собеседников. Методы ведения переговоров. Уловки в спорах и их нейтрализация.

3.3. Этические нормы телефонного разговора: современные правила корректного делового общения по телефону.

Темы рефератов и докладов на практических занятиях (на выбор студентов):

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Способы вербального воздействия.
4. Культура речи делового человека.
5. Понятие о невербальных средствах общения.
6. Природа конфликта и виды конфликтов.
7. Психологические защитные механизмы личности.
8. Этикет в деятельности делового человека.
9. Стрессовые факторы делового общения.
10. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
11. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
12. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
13. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.
14. Речь и ее значение в развитии личности и общества.
15. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Пример задания	вид и способ проведения промежуточной аттестации; способы проведения: письменный / устный)	критерии оценивания и шкала оценивания
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей	Примеры тем для ответов на практических занятиях: Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Вопросы для зачета: Цели и задачи невербального	Устный ответ на практическом занятии. Устный ответ на зачете.	<ul style="list-style-type: none"> • Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2 балла • Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл • Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов • Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла • Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл • Допущены фактические и логические

	<p>стилистики официальных писем и социокультурных различий; УК-4.5. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.</p>	<p>общения. Виды и формы, этапы делового общения. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.</p>	<p>ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность, поддерживается равномерный темп на протяжении всего ответа – 2 балла • Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности, большое количество неоправданных пауз – 1 балл • Не прослеживается логика, мысль не развивается – 0 баллов • Речевых и лексико-грамматических ошибок нет
	<p>Написание реферата. Примерные темы рефератов: Этические механизмы и принципы деловых отношений. Коммуникативные барьеры в общении. Способы вербального воздействия. Культура речи делового человека.</p>	<p>Написание реферата. Письменно.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Оригинальность текста составляет свыше 75% - 3 балла • Оригинальность текста составляет 50-74 % - 2 балла • Оригинальность текста составляет 25-49 % - 1 балл • Оригинальность текста составляет менее 25% - 0 баллов • привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. публикации последних лет) – 2 балла • реферат опирается на учебную литературу и/ или устаревшие издания – 1 балл • Отражение в плане ключевых аспектов темы – 2 балла; • Фрагментарное отражение ключевых аспектов темы – 1 балл; • Полное соответствие содержания теме и плану реферата – 2 балла; • Частичное соответствие содержания теме и плану реферата – 1 балла; • сопоставление различных точек зрения по одному вопросу (проблеме) – 1 балла; • Все представленные выводы обоснованы – 2 балла; • Аргументирована часть выводов – 1 балл. • верно оформлены ссылки на используемую литературу – 1 балл • соблюдены правила орфографической, пунктуационной, стилистической культуры – 1 балл; • соблюдены требования к объёму реферата – 1 балл.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Деловое общение : учеб. пособие / Кузнецов Игорь Николаевич; сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : Дашков и К, 2017. - 528 с. – Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>

Дополнительная литература:

1. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495>
2. Ивлева Т.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс дисциплины для студентов. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55224>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Материалы размещены в сети Интернет на сайтах www.astcentre.ru; www.fepo.ru; <http://www.hi-edu.ru>.

Справочные материалы размещены в сети Интернет: portal@gramota.ru; <http://slovari.ru>; <http://dictionaries/ExplanatoryRR.asp>; <http://slovari.gramota.ru>.

Дополнительные материалы по дисциплине размещены на сайтах: <http://www.psycommunication.ru>; <http://harpia.ru>.

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Из-за ограниченной возможности изучения научной литературы и источников во время аудиторных занятий студенты вынуждены изучать большое количество литературы в процессе самостоятельной работы. Итогом самостоятельного изучения является подготовка письменного доклада (реферата).

Дополнительную информацию можно найти, используя систематические каталоги и тематические картотеки газетно-журнальных статей научной библиотеки университета и областной научной библиотеки и публикации в Интернете.

Написание реферата является результатом углубленного самостоятельного изучения студентом научной литературы и источников по указанной теме. Реферат должен представлять собой изложение содержания группы научных, литературно-критических, аналитических статей или статей конкретного автора по определенной проблеме. Реферат должен базироваться на доказательной и логически изложенной системе тезисов. Согласие или несогласие с авторами используемых материалов следует обосновывать как с помощью собственных доводов, так и с опорой на авторитетные научные публикации. Объем реферируемого материала – 3-5 источников. Тема реферата выбирается студентом самостоятельно в соответствии с примерным перечнем тем рефератов или по согласованию с преподавателем. При оформлении реферата следует полностью и точно соблюдать библиографические и редакторские стандарты, структура реферата должна состоять из введения, основной части, заключения и списка использованной литературы. Объем реферата – 6-10 страниц компьютерного набора с полуторным интервалом, кегль 14, поля 2,5 см со всех сторон.

Работа с теоретическими материалами

Изучение дисциплины следует начинать с проработки тематического плана лекций, уделяя особое внимание структуре и содержанию темы и основных понятий.

Изучение «сложных» тем следует начинать с составления логической схемы основных понятий, категорий, связей между ними. Целесообразно прибегнуть к классификации материала, в частности при изучении тем, в которых присутствует большое количество незнакомых понятий, категорий, теорий, концепций, либо насыщенных информацией типологического характера.

Студенты должны составлять конспекты лекций, систематически готовиться к практическим занятиям, вести глоссарий и быть готовы ответить на контрольные вопросы в ходе лекций и аудиторных занятий. Успешное освоение программы курса предполагает прочтение ряда оригинальных работ и выполнение практических заданий.

Подготовка и выполнение практических заданий

По каждой теме дисциплины предлагаются вопросы и практические задания. Перед выполнением заданий изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию.

При выполнении вопросно-ответных заданий студент может в письменной форме фиксировать свой вариант ответа на тот или иной вопрос.

Итоговым контролем по дисциплине является **зачет**. Для успешной подготовки к итоговому контролю предлагается выполнить следующие мероприятия:

1. Подготовить ответы на вопросы для самоконтроля.
2. Выполнить практические задания по всем темам дисциплины.
3. Участвовать в обсуждении на практических занятиях. Для того чтобы принять участие в дискуссии, необходимо провести предварительную подготовку как в содержательном, так и в формальном плане.
4. Пройти итоговое тестирование.

Критерии оценки исследовательской работы:

- репрезентативность эмпирического материала;
- полнота анализа;
- наличие выводов о наблюдаемых тенденциях, субъективной оценки.
- высокая оценка исследовательской работы ставится в случае полного соответствия критериям (допускаются незначительные погрешности). Низкая оценка ставится в случае частичного соответствия работы критериям. Исследовательская работа не считается зачтенной в случае несоответствия критериям.

Вопросы к зачету:

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
3. Цели, содержание и средства общения.
4. Стили и виды общения.
5. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
6. Способы вербального воздействия.
7. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
8. Культура речи делового человека.
9. Манеры ведения разговора.
10. Понятие о невербальных средствах общения.
11. Цели и задачи невербального общения.
12. Виды и формы, этапы делового общения.
13. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
14. Этические нормы делового общения.
15. Этикет в деятельности делового человека.
16. Невербальные коммуникации в структуре общения.
17. Стрессовые факторы делового общения.
18. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
19. Правила эффективности деловых отношений.
20. Специфика делового этикета.
21. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения
22. Практика проведения деловых совещаний.

23. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.
24. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
25. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.
26. Типовые управленческие документы и их характеристика.
27. Общие правила оформления документов.

Требования к рейтинг-контролю:

Максимальное количество баллов, которое может получить студент за весь период изучения дисциплины - 100 баллов.

Минимальное количество баллов для допуска к зачету - 20 баллов.

Если студент за весь период изучения дисциплины набирает 50 баллов и выше, то получает оценку «зачтено»; если набирает 20-49 баллов, то сдает зачет по предложенным вопросам к зачету в последнюю неделю семестра. Если студент набирает 20 баллов и меньше, то ему выставляется оценка «не зачтено».

VII. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория № 44 (170002, Тверская область, Тверь, просп. Чайковского, д.70)

Учебная аудитория № 38 (170002, Тверская область, Тверь, просп. Чайковского, д.70)

Помещение для самостоятельной работы обучающихся: Компьютерный класс. Учебная аудитория № 28(Л) (170002, Тверская область, Тверь, просп. Чайковского, д.70)	1. Компьютер Триолит. Монитор ЛОС1	Adobe Acrobat Reader DC – бесплатно GIMP 2.6.12-2 – бесплатно GlassFish Server
	2. Компьютер Norbel. Монитор BENQ	Open Source Edition 4.1.1 – бесплатно Google Chrome – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows –
	3. Компьютер Norbel. Монитор BENQ	Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Microsoft Office профессиональный плюс 2013 –
	4. Компьютер Norbel. Монитор BENQ	Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise –
	5. Компьютер Norbel. Монитор BENQ	Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Net Beans IDE – бесплатно SmartGit –
	6. Компьютер Norbel. Монитор BENQ	бесплатно WinDjView 2.0.2 - бесплатно
	7. Компьютер Norbel. Монитор BENQ	
	8. Компьютер Norbel. Монитор BENQ	
	9. Компьютер Norbel. Монитор BENQ	
	10. Компьютер Norbel. Монитор BENQ	

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			