

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»  
Филологический факультет  
Кафедра русской словесности и межкультурной коммуникации

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

Направление подготовки 45.04.01 Филология

Направленность (профиль) «Филологическое обеспечение СМИ»

Квалификация выпускника магистр

Форма обучения очная

Протокол заседания кафедры от «24» июня 2024 г. протокол № 11.

Протокол ученого совета филологического факультета от «30» августа 2024 г. протокол № 1.

Москва 2024 год

## **Разработчики:**

Северская О.И., кандидат филологических наук, доцент кафедры русской словесности и межкультурной коммуникации ФГБОУ ВО «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»

Селезнева Л.В., доктор филологических наук, профессор кафедры русской словесности и межкультурной коммуникации ФГБОУ ВО «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»

### **1. Цель освоения дисциплины**

Цель преподавания данной учебной дисциплины – дать теоретические знания и практические навыки культуры деловой коммуникации и обучить эффективной коммуникации в соответствии с современными трендами.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 45.04.01 Филология, направленность (профиль) «Филологическое обеспечение СМИ» дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Деловая коммуникация в профессиональной сфере» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений (модуль Б1.В.ДВ.05 «Дисциплины по выбору»).

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

В процессе изучения дисциплины формируются следующие компетенции

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине		
		знать	уметь	владеть
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели.	принципы и технологии выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели; основы командообразования, особенности различных стилей лидерства;	применять теоретические основы выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели на практике;	алгоритмами определения понятных целей и планирования пути их достижения за счет решения конкретных задач и подзадач.
	УК-3.2. Создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде, разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	процессы внутренней динамики команды, технологии и методы кооперации в командной работе.	учитывать в профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения членов команды;	навыками организации совместной работы в команде для достижения поставленной цели;
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2. Владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	особенности поведения и мотивации людей различного культурного происхождения в процессе взаимодействия	предупреждать и регулировать конфликтные ситуации в межкультурных взаимодействиях в целях выполнения профессиональных задач	способами преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, профессиональных барьеров для межкультурного взаимодействия при решении профессиональных задач
ОПК 1. Способен применять в профессиональной	ОПК 1.1. Осуществляет профессиональную	основы деловой коммуникации, особенности и регистры официально-	применять принципы коммуникации в практике устного и письменного	навыками использования коммуникативных технологий в решении профессиональных

<p>деятельности, в том числе педагогической, широкий спектр коммуникативных стратегий и тактик, риторических и стилистических приемов, принятых в разных сферах коммуникации</p>	<p>коммуникацию в научной, педагогической, информационно-коммуникационной, переводческой и других видах филологической деятельности</p>	<p>делового стиля, конструктивные техники и приёмы речевого воздействия, специфику вербальной и невербальной коммуникации, правила и способы осуществления коммуникации в устной и письменной форме, языковые нормы и деловой речевой этикет и сетикет.</p>	<p>делового взаимодействия, действуя в рамках норм деловой этики и речевого этикета; определять формат делового общения; выбирать стиль, соответствующий адресату, формату и каналу делового взаимодействия; реферировать и аннотировать тексты профессиональной направленности.</p>	<p>задач; жанрами письменной и устной деловой коммуникации в академической и профессионально-деловой сферах, умениями, необходимыми для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях.</p>
<p>ПК 2. Способен осуществлять деятельность по созданию и редактированию текстового контента для различных типов медиа</p>	<p>ПК 2.1. Редактирует, трансформирует (изменяет стиль, жанр, целевую принадлежность), реферировать различные типы текстов в зависимости от задач профессиональной деятельности</p>	<p>литературную норму, правила орфоэпии, орфографии, пунктуации и грамматики русского языка; различные форматы медиатекстов; способы структурирования текста; запросы целевой аудитории</p>	<p>переключать стилистические регистры при создании текстов особых форматов и жанров; ясно формулировать основные мысли текста, используя краткие и обобщающие выражения; перерабатывать и излагать информацию в устной или письменной форме; работать с программами для создания и редактирования текстов</p>	<p>основами рерайтинга; навыками редактирования и корректуры; алгоритмами создания и оптимизации контента для разных каналов коммуникации и для решения разных деловых задач</p>

## 4. Объем, структура и содержание дисциплины

### 4.1. Трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	очная форма обучения
	3 семестр
Общая трудоемкость по учебному плану (з.е.)	3
Количество часов по учебному плану (час.)	108
Контактная работа (всего)	24
В том числе:	
Лекции	8
Практические занятия	16
Лабораторные работы	
Самостоятельная работа (всего)	82
Форма промежуточной аттестации – зачет	2

## 4.2. Структура и содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов дисциплины	Количество часов по учебному плану	Контактная работа (часы), из них		Самостоятельная работа	Форма промежуточной аттестации	Формы текущего контроля успеваемости
		Лекции	Практические занятия			
	Очная форма	Очная форма	Очная форма	Очная форма	Очная форма	Очная форма
<p><b>1. Деловое общение как вид социальной коммуникации</b>  Виды делового общения. Иерархическая структура деловой коммуникации. Деловое позиционирование и коммуникативные роли современного делового человека: лидер, оппонент, пропонент. Культура коммуникации – деловая и речевая. Нормы, тренды, деловой субстандарт. Устно-письменная коммуникация и официально-деловой стиль. Канцеляризм и канцелярит. Неуместная разговорность. Коммуникативные барьеры. Языки поколений. Этикет и сетикет. Основные принципы этики делового общения.</p>	14	2	2	10		УО КД Р
<p><b>2. Типы делового дискурса и жанровые формы деловой коммуникации.</b> Жанровые формы трех типов дискурса: <i>трудоустройства</i> (резюме, curriculum vitae, сопроводительное мотивационное письмо; собеседование, самопрезентация), <i>оперативного взаимодействия</i> (телефонные переговоры, деловое совещание, деловая беседа, деловые переговоры и дебаты, комплимент, деловой small talk; деловая переписка – внутренняя/внешняя, b2b/b2c) и <i>кадрового</i> (служебные записки, распоряжения, приказы). Деловые дебаты. Коммуникативные стратегии и коммуникативные тактики.</p>	14	2	2	10		УО КД
<p><b>3. Содержание и специфика устной вербальной и невербальной деловой коммуникации.</b> Постулаты общения П. Грайса и Р. Лакофф. «Партнерские отношения» в деловой коммуникации. Умение говорить и умение слушать. Нереплексивное, эмпатическое и рефлексивное слушание: плюсы и минусы, техники активного слушания. Типология вопросов и техника их постановки. Аргументация в деловой коммуникации и тактики спора. Техники вежливого возражения и демонстрации собственной позиции. Речевые стратегии воздействия. Стратегия, динамика и тактические приемы ведения переговоров.</p>	14	2	2	10		УО КД

Национальные стили переговорных процессов. Невербальный компонент коммуникации. Контроль обратной связи по невербальным каналам. Публичные выступления (доклад, презентация проекта).						
<b>4. Деловая переписка: современные тренды.</b> Зависимость от канала коммуникации, адресата, формата b2b / b2c. Письмо в конверте, электронное письмо, общение в чате. Градация стиля: официальный, нейтральный, дружеский. Адресант: «лицо, принимающее решение», «представитель организации» и «организация». Адресат: «внутренний» и «внешний»; «человек» и «организация»; «свой», «чужой», «квазисвой». Поколенческие особенности переписки. Переписка с клиентами в пабликах и на сайтах компаний: тексты и комментарии. Письмо как вид коммуникативной деятельности. Письмо как жанр в современном информационном пространстве. Виды писем. Речевой этикет электронной переписки (эпистолярные нормы и сетикет).	14	2	2	10		УО КД Э
<b>5. Информрующие и убеждающие деловые письма. Структурные схемы и прагматика.</b> Структура электронного делового письма: коммуникативная рамка, основной текст, этикетные формулы. Структурирование фактов в письме: «дерева смыслов», структурирование фактов в зависимости от целей адресанта и адресата. Написание информирующих и убеждающих писем с учетом стилевой дифференциации (официального, нейтрального, дружеского регистров делового стиля). Письма-приглашения.	12	-	2	10		УО КД Т
<b>6. Деловая переписка в конфликтных ситуациях.</b> Прагматика и шаблоны претензий, отказов, признаний вины, оправданий в трех стилевых регистрах – официальном, нейтральном, дружеском. Тактики директивности. Тактики вежливости. Речевые техники воздействия на оппонента. Коммуникация в чатах и ее отличие от деловой переписки в обычном формате. Стратегии и тактики делового общения в чате. Техники ответа на грубость, допущенную клиентом.	14	-	2	12		УО КД Т
<b>7. Деловая коммуникация в академической сфере.</b> Отличие коммуникации в академической сфере от официально-деловой. Особенности научного языка и научного текста. Принципы аргументации. Техники научного спора. Этика и этикет академического общения. Устное и письменное общение в академической сфере. Переписка с коллегами,	12	-	2	10		УО КД Р



преподавателями, руководителями: жанры, эпистолярный этикет, этика и принципы субординации. Отчеты. Тексты научной коммуникации: ВКР, диссертации, проекты; научные статьи, рефераты, эссе. Публичные выступления: презентации, доклады, выступления на научных конференциях.						
<b>8. Основные принципы этики делового общения</b> Универсальные принципы деловой этики. Международные нормы делового этикета. Нормы деловой этики. Этические проблемы деловых отношений (соотношение целей и средств их достижения; соотношение личных и общественных интересов; выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом; соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений). Общие этические принципы делового общения. Координация и гармонизация делового общения.	12	-	2	10		УО КД Э Т
<b>Форма промежуточной аттестации - зачет</b>	2				2	
<b>Итого:</b>	108	8	16	82	2	

**Примечание:**

**Условные обозначения форм контроля:** УО – устный опрос, Т – тест, КД – краткий доклад, Р – реферат, Э – эссе

## 5. Образовательные технологии

В преподавании дисциплины «Деловая коммуникация в профессиональной сфере» используются разнообразные образовательные технологии, в том числе:

- интерактивные лекции;
- практические занятия;
- информационно-коммуникационные технологии (ДОТ);
- проектная технология;
- проблемное обучение,
- кейс-технологии.

Самостоятельная работа охватывает проработку обучающимися отдельных вопросов теоретического курса, выполнение домашних работ, включающих написание ораторских речей, деловых писем, а также:

- подготовку презентаций,
- докладов,
- рефератов,
- эссе.

## 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

### 6.1. Список учебной литературы

#### Основная литература:

1. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации: Учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html> (дата обращения: 05.12.2024).

#### Дополнительная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: Учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557645> (дата обращения: 05.12.2024).

### 6.2. Словари и справочники:

1. Большая Российская энциклопедия. - <https://old.bigenc.ru/> (Электронная версия издания с открытым доступом в Интернет)

### 6.3. Периодические издания:

1. Вестник Московского университета. – Сер. 19 «Лингвистика и межкультурная коммуникация». - <https://www.iprbookshop.ru/57188.html> (ЭБС «IPRS MART»)

### 6.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Для освоения дисциплины рекомендуются следующие сайты информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Наименование	Ссылка на ресурс	Доступность (свободный доступ / ограниченный доступ)
Информационно-справочные системы		
Портал «Русские словари»	<a href="http://www.slovari.ru">www.slovari.ru</a>	Свободный доступ
Орфографический ресурс «Академос»	<a href="https://orfo.ruslang.ru">https://orfo.ruslang.ru</a>	Свободный доступ

Справочно-информационный портал «Грамота.ру»	<a href="http://www.gramota.ru">www.gramota.ru</a>	Свободный доступ
ИНФРА-М	<a href="http://znaniyum.com">http://znaniyum.com</a>	Свободный доступ
BOOK.ru	<a href="https://www.book.ru">https://www.book.ru</a>	После регистрации с компьютера Института – доступ с любого компьютера, подключенного к сети Интернет
Электронно-библиотечные системы		
ЭБС Юрайт	<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	Требуется регистрация
ЭБС IPR Smart	<a href="https://iprbookshop.ru">https://iprbookshop.ru</a>	Требуется регистрация
Профессиональные базы данных		
Национальный корпус русского языка	<a href="http://www.ruscorpora.ru">www.ruscorpora.ru</a>	Свободный доступ
HR-Portal	<a href="http://hr-portal.ru">http://hr-portal.ru</a>	Свободный доступ
База данных «Электронная библиотека экономической и деловой литературы» Административно-управленческого портала	<a href="http://www.aup.ru/library/">http://www.aup.ru/library/</a>	Свободный доступ
Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>	Свободный доступ
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>	По подписке

## 6.5. Содержание самостоятельной работы

<p><b>Раздел 1. Деловое общение как вид социальной коммуникации</b></p> <p><u>Вопросы для самостоятельной работы:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Цели и этапы делового общения. Виды делового общения.</li><li>2. Иерархическая структура деловой коммуникации.</li><li>3. Социально-ролевая характеристика участников коммуникации.</li><li>4. Статусная роль, ситуативная роль, стилевые характеристики.</li><li>5. Тренды современной деловой коммуникации: интимизация, кастомизация, диджитализация.</li></ol> <p><u>Задания для самостоятельной работы:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Подготовьте ответы на вопросы.</li><li>2. Напишите реферат на одну из предложенных тем: «Речевой портрет современного делового человека», «Правила и этикет сетевого общения», «Основные черты официально-делового стиля», «Роль клише в деловой коммуникации», «Устно-письменный текст и его признаки», «Тренды современной деловой коммуникации».</li><li>3. Опишите свою деловую коммуникацию, ее сферы, виды, жанры.</li><li>4. Соберите коллекцию объявлений о вакансиях.</li></ol>
<p><b>Раздел 2. Типы делового дискурса и жанровые формы деловых коммуникаций</b></p> <p><u>Вопросы для самостоятельной работы:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Какие три традиционно выделяемых типа делового дискурса вы знаете?</li><li>2. Какие жанры представлены в каждом из трех типов делового дискурса?</li><li>3. К какому типу дискурса можно отнести переписку студента с преподавателем?</li><li>4. Чем в оперативном взаимодействии отличается формат b2b от b2c?</li><li>5. Какие ошибки чаще всего допускают соискатели на собеседовании?</li></ol> <p><u>Задания для самостоятельной работы:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Составьте глоссарий терминов деловой коммуникации: <i>аттракция, идентификация, коммуникация, стили коммуникации, стороны коммуникации, понимание, рефлексия, эмпатия</i>. Включите в глоссарий термины из вашего реферата на заданную тему (не менее 10 дополнительно).</li><li>2. Напишите резюме, <i>curriculum vitae</i>, сопроводительное мотивирующее письмо.</li><li>3. Продумайте ответы на «неудобные вопросы», которые вам могут задать на собеседовании.</li><li>4. Рассмотрите фотографию рабочего кабинета неизвестного вам человека. Постарайтесь определить род занятий, привычки и предпочтения хозяина. Исходя из этого подберите деловой комплимент.</li><li>5. Вы встретились с деловым партнером, который придерживается здорового образа жизни и любит активный отдых. О чем вы сможете с ним поговорить? Придумайте <i>small talk</i>.</li></ol>
<p><b>Раздел 3. Содержание и специфика вербальной и невербальной устной деловой коммуникации</b></p> <p><u>Вопросы для самостоятельной работы:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Какие существуют виды вербальной деловой коммуникации?</li><li>2. В чем заключается специфика применения средств визуального канала невербальной коммуникации в профессиональной деятельности?</li><li>3. Какова специфика применения средств акустического канала невербальной коммуникации в профессиональной деятельности?</li><li>4. В чем заключается специфика применения средств тактильного канала невербальной коммуникации в профессиональной деятельности?</li></ol>

5. В чем специфика сетевого виртуального общения?

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьте сообщение на тему «Речевой имидж оратора».
2. Выберите одну из ролей и продумайте в соответствии с ней речь. Если выступление посвящено новому продукту, то представьте, как бы провел его молодой учитель или шоумен.
3. Посмотрите ролик выступления главы Сбера Германа Грефа на VI конференции СберУниверситета, посвященной трендам в образовании ([https://youtu.be/V1ZJ\\_vhZ8zI](https://youtu.be/V1ZJ_vhZ8zI)). Оцените ответ Грефа на вопрос о том, как на его взгляд будет выглядеть замена человека программными алгоритмами (цифровыми инженерами). Проанализируйте его аргументацию при переходе от представления о том, что «человек в системе — слабое место, его нужно убрать», к тезису: "Мы убиваем человека, используя как элементарную машину". Оцените жестикуляцию оратора: о чем говорят его жесты, какие смыслы транслируют аудитории? Обратите внимание на реакцию аудитории: какие невербальные признаки говорят об интересе или скуке? Расскажите о своем впечатлении от этой речи.
4. Посмотрите ролик прозвучавшего на форуме «Россия и мир: цели и ценности» (РАНХиГС, 2018) диалога Максима Акимова, первого заместителя главы правительства РФ, и главы Сбера Германа Грефа, о том, почему ученые уезжают из России и почему у российских компаний мало шансов стать технологическими лидерами ([https://youtu.be/1CEWPz\\_dfq4](https://youtu.be/1CEWPz_dfq4)). Можно ли этот диалог отнести к жанру деловых дебатов? Какие регистры делового стиля в нем используются ораторами? Какие коммуникативные тактики применяет Греф? Кто выходит «победителем» в этих «дебатах» и почему?
5. Составьте «Интервью с профессором Черниговской об общении реальном и виртуальном». Татьяна Владимировна Черниговская - профессор Санкт-Петербургского государственного университета, заведующая лабораторией когнитивных исследований. Зам. директора-координатор когнитивного направления НБИК-центра НИЦ «Курчатовский институт». Заслуженный деятель Высшего образования и Заслуженный деятель науки РФ. Член Совета по науке и образованию при Президенте РФ. Представьте, что вы – журналист и ваша задача взять интервью у Т.В. Черниговской. Прослушайте представленные ниже записи лекций и бесед с Т.В. Черниговской (можно использовать и другие записи), составьте вопросы о коммуникации, цифровой среде, общении и т.п., которые вы могли бы задать ученому. Необходимо составить не менее 10 вопросов. Ответы на вопросы – это не ваши рассуждения, это запись того, что сказала Т.В. Черниговская. Ответы должны быть развернутыми и соответствовать вопросам. Обратите внимание, что вам нужно речь перевести из устной формы в письменную. Поэтому необходимо отредактировать тексты ответов. Например, убрать повторяющиеся слова, исправить структуру предложения, порядок слов и т.п., что часто встречается в устной речи.

**Раздел 4. Деловая переписка: современные тренды.**

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какой канал коммуникации используется сегодня чаще – «письмо в конверте», посланное по почте или с курьером, электронная почта или мессенджер? Как он влияет на стиль деловой коммуникации?
2. Как можно определить адресата рекламных сообщений – «свой», «чужой», «квази-свой»?
3. В каких случаях мы будем использовать обращение на Вы?
4. Какие вы знаете виды писем? Какие из них вам доводилось писать и получать?
5. Отличаются ли нормы русского эпистолярного этикета от делового субстандарта? Если да, то в чем?

Задания для самостоятельной работы:

1. Опишите в форме эссе вашу коммуникацию, которую вы осуществляете при помощи писем. Сформулируйте ваши наблюдения за языком и структурой письма.
2. Напишите приглашение на институтское мероприятие – для отправки а) по почте в конверте, б) по электронной почте, в) в мессенджере.
3. Вы заказали такси, а водитель сбросил заказ – и вы опоздали. Пожалуйтесь на него руководству компании: а) строго официально, б) нейтрально, в)

желая остаться с компанией в нормальных деловых отношениях.

4. Подготовьте краткое сообщение о правилах общения «на ты» и «на вы/Вы», опираясь на литературную норму, рекомендации Максима Ильяхова, мнение рядовых участников деловой коммуникации.

5. Подготовьте краткое сообщение о принятых в эпистолярной норме обращениях, в том числе – к монаршим персонам, дипломатам, священнослужителям.

### **Раздел 5. Информирование и убеждающие деловые письма. Структурные схемы и прагматика**

#### Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что входит в структуру делового письма?
2. Кого из адресатов можно назвать *глубокоуважаемым, уважаемым, дорогим*?
3. С чего лучше начинать деловое письмо: с целей адресанта или с возможностей адресата?
4. Каковы принципы структурирования фактов в основном содержании письма?
5. Какие коммуникативные стратегии и тактики используются в информирующих и убеждающих деловых письмах?

#### Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьте небольшое сообщение по статье Саши Карепиной «Имидж в деловой переписке. Что говорят о вас ваши формулировки» ([https://sashakarepina.com/blog/delovoe-pismo/imidzh-v-delovoy-perepiske-cto-govoryat-o-vas-vashi-formulirovki/-](https://sashakarepina.com/blog/delovoe-pismo/imidzh-v-delovoy-perepiske-cto-govoryat-o-vas-vashi-formulirovki/)). Попутно подумайте, какой речевой имидж создают ваши собственные письма.
2. Возьмите сообщение о выставке, на которую хотите пойти. Постройте «дерево фактов» на основе описания выставки и напишите письмо приглашение.
3. Вы хотите поехать на море, в Сочи или Адлер, а ваш друг / ваша подруга – на Домбай, в горы. Напишите письмо, которое может его/его убедить выбрать ваш маршрут (при этом опирайтесь на цели и желания вашего адресата, представляя ваше предложение как выгодное).
4. Подумайте, что больше «зацепит» адресата письма? возможные проблемы или открывающиеся возможности? аргументируйте вашу точку зрения.
5. Возьмите одно из известных литературных писем – например, письмо Татьяны или письмо Онегина из «Евгения Онегина» Пушкина (или любое другое на ваш выбор) – и перепишите его как убеждающее, опираясь на «дерево фактов», образ адресата и шаблон убеждения.

### **Раздел 6. Деловая переписка в конфликтных ситуациях.**

#### Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какие ситуации делового общения можно назвать конфликтными?
2. Как лучше ругать, а как хвалить: абстрактно или конкретно?
3. Какие вы знаете тактики вежливости, помогающие смягчить тон претензии или отказа?
4. Чем отличается конфликтная переписка в чате от переписки по электронной почте?
5. Как вы будете отвечать на грубость партнера по диалогу в чате?

#### Задания для самостоятельной работы:

1. Составьте письмо-претензию, используя не слова, а эмодзи.
2. Ответьте воображаемому деловому партнеру / клиенту, который желает вашей организации «провалиться вместе со всеми своими услугами в тартарары».
3. Прочтите статью Саши Карепиной «Неприятные письма. Как начать по-хорошему» (<https://sashakarepina.com/blog/delovoe-pismo/nepriyatnye-pisma-kak-nachat-po-khoroshemu>) и подготовьте краткое сообщение о тактиках «присоединения», позволяющих понизить эмоциональный градус общения и создать платформу для поиска взаимоприемлемого решения.

4. Представьте, что вы сильно подвели товарища. Попробуйте написать письмо-оправдание, в котором признаете вину и пообещаете исправить ситуацию, но и убедите при этом товарища, что с вами можно иметь дело.
5. Выберите одну из компаний, услугами / товарами которой пользуетесь. Изучите ее официальный сайт и страницы в соцсетях, проанализируйте стиль публикаций и ответы на комментарии пользователей (реальных и потенциальных клиентов компаний).

#### **Раздел 7. Деловая коммуникация в академической сфере**

##### Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какие формы коммуникации в академической сфере вы можете назвать? Какие из них вам знакомы на практике?
2. В чем сходство, а в чем отличие научного стиля от официально-делового?
3. Каковы этические принципы научного письма?
4. Каковы главные требования к официальной академической переписке?
5. Можно ли научный текст – доклад, статью, диссертацию – считать видом дебатов? Аргументируйте свой ответ.

##### Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьте краткое сообщение-реферат на тему «Этика академического (научного) письма».
2. Составьте письмо благодарности своим преподавателям.
3. Попросите научного руководителя о переносе консультации в двух формах: электронного письма и сообщения в мессенджере.
4. Подготовьте доклад по теме своей научной работы и представьте его своей группе.
5. Посмотрите ролик лекции Анны Ивановой «Доклад с презентацией» (<https://youtu.be/Omxx1TpS11A>). Выделите основные мысли. Задайте вопросы лектору, представив себя в аудитории.

#### **Раздел 8. Основные принципы этики делового общения**

##### Вопросы для самостоятельной работы:

1. Каковы нормы деловой этики?
2. В чем заключаются этические проблемы деловых отношений (соотношение целей и средств их достижения; соотношение личных и общественных интересов; выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом; соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений)?
3. Что позволяет гармонизировать деловое общение?
4. Как вы понимаете суть деловых «партнерских отношений»?
5. Можно ли критиковать свою компанию и/или деловых конкурентов?

##### Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьте краткое сообщение-реферат по теме «Этика делового общения и принципы субординации: руководитель – подчиненный, подчиненный – руководитель, сотрудник – сотрудник».
2. Подготовьте эссе о деловой этике, выразив свое отношение к существующему своду гласных и негласных правил.
3. Проведите в своем окружении опрос об отношении к голосовым сообщениям, проанализируйте полученные данные, сформулируйте правила использования голосовых сообщений в деловой коммуникации.
4. Объясните с позиций деловой этики запрет на использование в рекламе эпитетов «лучший», «уникальный», «номер один» и подобных суперлативов.
5. Напишите письмо современному Чичикову (Манилову, Собакевичу, Плюшкину, губернатору и любому другому гоголевскому герою) с предложением о сотрудничестве. Соблюдая структуру и все правила написания делового письма и этикета.

## **7. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся**

Оценка качества учебных достижений обучающихся по дисциплине осуществляется в виде текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

### **7.1. Текущий контроль успеваемости**

Текущий контроль успеваемости учитывает следующие виды текущей аттестации: выполнение обучающимся всех видов контрольных мероприятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины, и самостоятельную работу обучающегося. Все формы текущего контроля и активность участия студентов в практических и (или) лабораторных занятиях, критерии их оценивания представлены в рабочей программе дисциплины, технологической карте и фонде оценочных материалов (Приложения 1-2).

#### **7.1.1. Тематика и требования к структуре и содержанию докладов**

Специфика вербальной коммуникации.

1. Внутренние преграды процесса слушания.
2. Внешние преграды процесса слушания.
3. Основные виды слушания.
4. Виды невербальной коммуникации.
5. Специфика применения средств визуального канала невербальной коммуникации в профессиональной деятельности журналиста.
6. Специфика применения средств акустического канала невербальной коммуникации в профессиональной деятельности журналиста.
7. Специфика применения средств тактильного канала невербальной коммуникации в профессиональной деятельности журналиста.
8. Уровни преград взаимопонимания. Специфика внешнего ограничения как коммуникативного препятствия.
9. Коммуникативные барьеры и их виды. Внешние ограничения и способы их преодоления.
10. Особенности коммуникативные барьеров.
11. Эвфемизм как способ преодоления коммуникативных барьеров.
12. Методы конфликтологии.
13. Элементы конфликта и их содержание.
14. Модели конфликтных личностей.
15. Типы конфликтных личностей.
16. Универсальные механизмы возникновения конфликта.
17. Характер проявления конфликтогенов.

Требования к структуре и содержанию доклада:

- 1) количество слайдов 10-15 шт.;
- 2) титульный слайд с указанием ФИО, номера группы студента, темы доклада-презентации;
- 3) слайд-введение (цели и задачи доклада, структура доклада);
- 4) заключительный слайд - список использованной литературы;



5) продолжительность – 10 – 15 минут.

### Критерии оценки доклада

Критерии	Показатели
Умение анализировать материал	-умение формулировать проблему исследования; -выдвигать корректные гипотезы; -умение намечать пути исследования; -умение отбирать материал; -умение сравнивать материал -умение верифицировать выводы; -умение обобщать, делать выводы; -умение сопоставлять различные точки зрения; -умение выстраивать убедительные логичные доказательства
Навыки публичного выступления на практическом занятии, создавать и использовать презентации	-четкий план доклада; -научный стиль изложения; -достаточность обоснования; -умение заинтересовать аудиторию; -подбор и атрибутирование видеоматериалов; -построение видеоряда соответственно ходу рассуждений; -резюмирование промежуточных и окончательных решений

### Шкала оценивания доклада (в баллах):

– 5 баллов выставляется обучающемуся, если выполнены все требования к написанию доклада: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;

– 4 балла выставляется обучающемуся, если основные требования к докладу выполнены, но при этом недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем доклада, имеются упущения в оформлении, на дополнительные вопросы даны неполные ответы;

– 3-2 балла выставляется обучающемуся, если имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада: тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы (или не смог ответить на дополнительные вопросы), отсутствует вывод.

– 1-0 балл выставляется обучающемуся, если он не смог раскрыть тему доклада, обнаруживается существенное непонимание проблемы, не ответил на дополнительные вопросы либо доклад не представлен.

### 7.1.2. Тематика и требования к структуре и содержанию эссе

#### Примерная тематика эссе:

1. «Жизнь в телефоне» как одна из форм современного делового дискурса
2. Как вежливо вытащить из собеседника информацию.
3. Как тактично уйти от ответа?
4. Речевые действия в действии
5. Сами себе журналисты: интервью и пресс-конференции
6. Что такое хорошо и что такое плохо в деловой переписке?

## 7. Административно-деловой жаргон и сферы его функционирования.

### Требования к структуре и содержанию эссе:

- 1) титульный лист;
- 2) введение с указанием цели эссе;
- 3) текстовое изложение материала с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;
- 4) заключение с самостоятельными выводами по теме эссе;
- 5) список использованной литературы, оформленный по ГОСТу;
- 6) объем эссе – до 3 страниц, 14 шрифт, полуторный интервал, Times New Roman, выравнивание по ширине.

### Критерии оценки эссе

Критерии	Показатели
Актуальность проблемы и ее понимание автором	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений
Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме эссе; - соответствие содержания теме и плану эссе; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы
Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования источников по проблеме
Соблюдение требований к оформлению	- насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; - оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; - соблюдение требований к оформлению и объему реферата

### Шкала оценивания эссе (в баллах):

– 5 баллов выставляется обучающемуся, если тема эссе полностью раскрыта, материал изложен логично и имеет самостоятельный характер, сделаны выводы и обобщения, отсутствуют фактические ошибки, список источников подобран правильно;

– 4 балла выставляется обучающемуся, если достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее, логическое и последовательное изложение текста работы, обнаруживаются хорошие знания литературного материала, и других источников по теме эссе, умение делать выводы и обобщения, логическое и последовательное изложение текста работы, имеются единичные фактические неточности;

– 3-2 балла выставляется обучающемуся, если тема эссе в основном или частично раскрыта, дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ

на тему, материал изложен непоследовательно, допущены отдельные ошибки в изложении фактического материала, обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения, список источников подобран правильно;

– 1-0 балл выставляется обучающемуся, если тема эссе не раскрыта, материал изложен непоследовательно и состоит из путаного пересказа отдельных событий, без вывода и обобщений, имеются многочисленные (60-100%) заимствования текста из других источников, наличие грубых речевых ошибок, список источников является неполным либо работа не представлена.

### **7.1.3. Тематика и требования к структуре и содержанию рефератов**

Примерная тематика рефератов:

1. Негативные последствия конфликта.
2. Основные элементы конфликта и образ конфликтной ситуации
3. Классификация конфликта по сферам проявления
4. Что такое деструктивный конфликт и каковы его последствия?
5. Что относится к административным мерам разрешения конфликта?
6. Что относится к группе частных причин конфликта?
7. Переговоры в условиях психологической войны.
8. Переговоры в условиях позиционного давления.
9. Переговоры в условиях экстремальных требований.
10. Переговоры в условиях растущих требований.
11. Предотвращение отказа от переговоров.
12. Снятие неблагоприятного состояния.
13. Этическая защита.
14. Кооперативное и конфликтное общение.
15. Типы коммуникантов в речевом общении.
16. Роль адресата в общении.
17. Речевая агрессия и пути ее преодоления.
18. Интервью как речевой жанр.
19. Ссора как речевой жанр.
20. Дискуссия как жанр полилога (научная дискуссия, учебная дискуссия, деловая дискуссия и т.д.).
21. Жанры интернет-коммуникации.
22. Речевой этикет и вежливость.

### **Требования к структуре и содержанию рефератов:**

- 1) титульный лист;
- 2) введение с указанием цели реферата;
- 3) текстовое изложение материала с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;
- 4) заключение с самостоятельными выводами по теме эссе;
- 5) список использованной литературы, оформленный по ГОСТу;
- 6) объем реферата – до 5 страниц, 14 шрифт, полуторный интервал, Times New Roman, выравнивание по ширине.

## Критерии оценки эссе

Критерии	Показатели
Актуальность проблемы и ее понимание автором	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений
Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме эссе; - соответствие содержания теме и плану эссе; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы
Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования источников по проблеме
Соблюдение требований к оформлению	- насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; - оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; - соблюдение требований к оформлению и объему реферата

### Шкала оценивания реферата (в баллах):

– 5 баллов выставляется обучающемуся, если выполнены все требования по написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснование ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;

– 4 балла выставляется обучающемуся, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются нечеты в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении, на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;

– 3-2 балла выставляется обучающемуся, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод;

– 1-0 балл выставляется обучающемуся, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо реферат не представлен.

#### 7.1.4. Требования к выполнению контрольных работ

Данный вид работ не предусмотрен.

#### 7.1.5. Требования к выполнению тестов

## Примерные вопросы к тесту № 1

1. Социальная коммуникация:

а) процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств

б) сообщения в СМИ

в) инженерные пути сообщения.

2. По отношению к чему курс «Основы теории коммуникации» является метатеорией:

а) к философии

б) к имиджелогии

в) к познанию

3. Прямое деловое общение характеризуется:

а) ответными реакциями собеседников

б) общением в пределах видимости

в) непосредственным речевым контактом

4. Отличие вербальной и невербальной коммуникации состоит в:

а) способах кодирования информации

б) каналах связи

в) целях передачи информации

5. К вербальной коммуникации не относится:

а) письмо

б) говорение

в) слушание

6. Межличностная коммуникация — это такая коммуникация:

а) ретиальная

б) аксиальная

в) невербальная

7. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

а) модели поведения

б) заинтересованности в отношениях с другими

в) способности к общению

8. К невербальной коммуникации не относится:

а) слушание

б) таксеика

в) просодика

9. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

а) допускает возражения

б) уверенно держит бразды правления

в) ищет поддержку среди коллег

10. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

а) вежливости

б) привлекательном имидже

в) деловой обязательности

11. Цель формального приема в начале переговоров:

а) создать атмосферу взаимопонимания

б) высказать точку зрения своей стороны

в) выслушать точку зрения партнеров.

12. Речевая тактика, заключающаяся в использовании неожиданной информации:

а) неожиданность

б) обращение к авторитету

в) момент неформальности

13. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации:

а) речевой

б) процессуальный

в) знаковый

14. Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:

а) неожиданностью

б) примером

в) обобщением

15. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

а) избегать конфронтации

б) избегать личных оскорблений

в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

### **Примерные вопросы к тесту № 2**

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:

а) общения

б) понимания

в) восприятия

2. Коммуникативная сторона общения:

а) взаимопонимание участников общения

б) обмен информацией между людьми

в) организация взаимодействия между людьми

3. Видение себя глазами партнера по общению — это:

а) рефлексия

б) отчуждение

в) идентификация

4. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

а) простого воспроизводства

б) «иерархии эффектов»

в) реализации

5. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме:

а) размышлений

б) взаимодействия

в) сопереживания

6. Деловая этика представляет собой:

а) личное поведение человека

б) совокупность принципов поведения людей

в) деловые отношения предпринимателей

7. К механизмам перцепции в межличностной коммуникации не относится:

а) эмпатия

б) мифологизация

в) стереотипизация

8. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:

а) Профессиональных интересов партнеров

б) Личностных, неделовых интересов партнеров

в) Деловых интересов партнеров

9. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

а) Ценностные установки партнера – адресата

б) Духовные идеалы партнера – адресата

в) Потребности и склонности партнера – адресата

10. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга

б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

11. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

а) Тактильными образами

б) Зрительными образами

в) Аудиальными образами

12. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия

б) Статусно – ресурсных сил манипулятора

в) Личностно – психологических сил манипулятора

13. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции

б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

14. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

а) Убеждения

- б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения
- в) Расположения

15. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные

### Критерии оценки теста

Критерии	Показатели
Оформление теста	- соблюдение требований к оформлению письменной работы; - грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей.
Степень раскрытия поставленных вопросов и заданий	- правильность ответов; - краткость и четкость ответов; - владение материалом и умение выбрать из него то, что требует ответ на вопрос.

### Шкала оценивания теста (в баллах):

Каждый правильный ответ – 0,5 баллов, максимальное количество – 15 баллов

#### 7.1.6. Требования к подготовке проекта

Данный вид работ не предусмотрен.

### 7.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине обеспечивает оценку степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

#### 7.2.1. Шкала оценивания уровня знаний

В Институте используется балльно-рейтинговая система оценивания уровня знаний обучающихся (далее – БРС). При БРС оценивание уровня знаний обучающихся осуществляется по 100-балльной и 5-балльной шкалах.

Перевод 100-балльной системы оценивания уровня знаний обучающихся в 5-балльную систему оценивания проводится по следующим соответствиям:

0 - 50 баллов = «неудовлетворительно», «не зачтено»

51 - 70 баллов = «удовлетворительно», «зачтено»

71 - 85 баллов = «хорошо», «зачтено»

86 - 100 баллов = «отлично», «зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, набравшие не менее 51 балла в ходе проведения текущего контроля успеваемости. В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем и представленной в настоящей рабочей программе дисциплины в разделе самостоятельная работа.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме (формах) зачет.



Результаты обучения оцениваются «зачтено» / «не зачтено».

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

### **7.2.2. Примерные вопросы для подготовки к зачету:**

1. 1. Деловое общение как вид социальной коммуникации. Цели и этапы делового общения.
2. Виды делового общения. Иерархическая структура деловой коммуникации.
3. Социально-ролевая характеристика участников коммуникации. Статусная роль, ситуативная роль, стилевые характеристики.
4. Тренды современной деловой коммуникации: интимизация, кастомизация, диджитализация
5. Деловое совещание. Виды совещаний и их характеристика.
6. Деловые переговоры.
7. Телефонные переговоры.
8. Деловая беседа.
9. Деловая переписка.
10. Публичное выступление.
11. Деловые дебаты.
12. Собеседование.
13. Коммуникативные стратегии и коммуникативные тактики.
14. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления
15. Слушание в деловой коммуникации
16. Технология активного слушания в деловой коммуникации
17. Коммуникативно-речевой портрет делового человека.
18. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы в деловой коммуникации
19. Невербальные средства в деловой коммуникации
20. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).
21. Позиционирование как результат интеракции инстанций: лидер, оппонент, проponent.
22. Критерии оценки эффективности деловой коммуникации
23. Факторы повышения эффективности деловой коммуникации
24. Принципы конструктивных деловых коммуникаций
25. Специфика вербальной коммуникации.
26. Основные виды слушания.
27. Виды невербальной коммуникации.
28. Уровни преград взаимопонимания. Специфика внешнего ограничения как коммуникативного препятствия.
29. Переговорный процесс: сущность и технологии
30. Коммуникативные барьеры и их виды.
31. Эффективные механизмы преодоления коммуникативных барьеров.

## 32. Основные принципы этики делового общения.

### 7.2.4. Критерии и шкала результатов обучения по дисциплине

Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине при проведении промежуточной аттестации:

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
	«не зачтено»		«зачтено»	
	0 - 50 баллов	51 - 70 баллов	71 - 85 баллов	86 -100 баллов
<b>Сформированность знаний (знать)</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований.  Имели место грубые ошибки.  Невозможно оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа.	Минимально допустимый уровень знаний.  Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.  Допущено несколько несущественных ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, или в объеме, превышающем программу подготовки, продемонстрирован без ошибок и погрешностей.
<b>Сформированность умений (уметь)</b>	Отсутствие минимальных умений.  При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения.  Имели место грубые ошибки.  Невозможно оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа.	Продemonстрированы основные умения.  Решены типовые задачи с негрубыми ошибками.  Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения.  Решены все основные задачи, но некоторые с негрубыми ошибками.  Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения.  Решены все основные задачи.  Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов.
<b>Сформированность навыков (владеть)</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.  Имели место грубые ошибки.  Невозможно оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.	Продemonстрирован минимальный набор навыков.  Решены стандартные задачи с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки.  Решены стандартные задачи, но некоторые с недочетами.	Продemonстрировано всестороннее владение навыками.  Задачи, в том числе нестандартные, решены без ошибок и недочетов.

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных

занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Помещение для проведения занятий лекционного типа укомплектовано: специализированной мебелью, компьютером, интерактивной доской, мультимедиа проектором, звуковой системой.

Помещение для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации укомплектовано: специализированной мебелью, компьютером, интерактивной доской, мультимедиа проектором, звуковой системой.

Помещение для самостоятельной работы оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Института.

Институт обеспечен следующим необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Microsoft Windows 10,
2. Microsoft Office 2016 стандартная,
3. Big Blue Button.

**Филологический факультет**  
**КАФЕДРА РУССКОЙ СЛОВЕСНОСТИ И МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ**  
**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Деловая коммуникация в профессиональной сфере**

Курс - 2, семестр - 3  
Уровень образования Магистратура  
Направление 45.04.01 Филология  
Направленность (профиль) Филологическое обеспечение СМИ  
Трудоемкость дисциплины (зач. ед) – 3  
Форма промежуточной аттестации: зачет

<b>Смежные дисциплины по учебному плану:</b>						
Система институтов массовой коммуникации						
<b>ВВОДНЫЙ МОДУЛЬ</b> (проверка «остаточных» знаний по смежным дисциплинам)						
Тема или задание текущей аттестационной работы	Аудиторная работа			Самостоятельная работа		
	Виды текущей аттестации	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов	Виды текущей аттестации	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Проверка знаний по теме «Жанры современных СМИ»	Опрос	0	5			
<b>Итого: 5</b>						
<b>БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ</b> (проверка знаний и умений по дисциплине)						
Тема или задание текущей аттестационной работы	Аудиторная работа			Самостоятельная работа		
	Виды текущей аттестации	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов	Виды текущей аттестации	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
<b>1. Деловое общение как вид социальной коммуникации</b>	Реферат	0	5			
<b>4. Деловая переписка: современные тренды.</b>	Эссе	0	5			
<b>5. Информирование и убеждающие деловые письма. Структурные схемы и прагматика.</b>	Тест	0	15			

6. Деловая переписка в конфликтных ситуациях.						
7. Деловая коммуникация в академической сфере.	Реферат	0	5			
8. Основные принципы этики делового общения	Эссе	0	5			
	Тест	0	15			
По всем темам	Устный опрос Доклад	0 0	5 5	Выполнение заданий для самостоятельной работы	0	10
Посещаемость		0	5			
Промежуточная аттестация	Зачет	0	15			
<b>Итого: 90</b>						

<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ</b>						
Тема или задание текущей аттестационной работы	Аудиторная работа			Самостоятельная работа		
	Виды текущей аттестации	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов	Виды текущей аттестации	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Какие виды споров вам известны? Чем спор отличается от ссоры и выяснения отношений? Чем различаются спор, дискуссия, полемика? Продемонстрируйте на примерах эти отличия.	Реферат	0	5			
<b>Итого: 5</b>						

Необходимый минимум для допуска к промежуточной аттестации 51 балл. Дополнительные требования для обучающихся, отсутствующих на занятиях по уважительной причине: отсутствуют.