

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 11.09.2024 17:22:57
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ООП
Скаковская Л.Н.

"11" сентября 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Язык делового общения

Закреплена за кафедрой: **Русского языка**

Направление подготовки: **41.04.05 Международные отношения**

Направленность (профиль): **Международные гуманитарные связи**

Квалификация: **Магистр**

Форма обучения: **очная**

Семестр: **2**

Программу составил(и):

канд. филол. наук, доц., Щербакова Марина Евгеньевна

Тверь, 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачи:

- достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений;
- обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций;
- овладение понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения;
- обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения;
- обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами;
- обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.ДВ.01Б1.О

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Современная внешнеполитическая стратегия России и международные конфликты
Межэтническое и межконфессиональное взаимодействие

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Управление проектами и командная работа
Современная межкультурная коммуникация
Педагогическая практика

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
аудиторные занятия	30
самостоятельная работа	78

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ОПК-1.1: Строит эффективный диалог с партнерами, исходя из целей и ситуации общения, учитывая культурные, языковые и иные особенности, влияющие на профессиональную коммуникацию

ОПК-1.2: Использует коммуникативные и медиативные технологии с учетом специфики деловой и духовной культуры России и зарубежных стран

ОПК-1.3: Ведет деловую переписку

ОПК-1.5: Использует интерактивные форматы в качестве каналов трансляции различных типов сообщений до целевых аудиторий

ОПК-1.6: Знает грамматические, фонетические, стилистические и синтаксические нормы академической, устной и деловой речи

УК-4.2: Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров

УК-4.5: Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	2

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занят.	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Источники	Примечание
	Раздел 1. Тема 1					
1.1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	Лек	2	3		
	Раздел 2. Тема 2					
2.1	Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль в оптимизации общения	Лек	2	2		
	Раздел 3. Тема 3					
3.1	Структура делового общения	Лек	2	2		
	Раздел 4. Тема 4					
4.1	Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	Лек	2	2		
	Раздел 5. Тема 5					
5.1	Деловые переговоры	Лек	2	2		

	Раздел 6. Тема 6					
6.1	Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении	Лек	2	2		
	Раздел 7. Тема 7					
7.1	Этика делового общения и этикет в деловом общении	Лек	2	2		
	Раздел 8. Тема 1а					
8.1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	Пр	2	3		
	Раздел 9. Тема 2а					
9.1	Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль в оптимизации общения	Пр	2	2		
	Раздел 10. Тема 3а					
10.1	Структура делового общения	Пр	2	2		
	Раздел 11. Тема 4а					
11.1	Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	Пр	2	2		
	Раздел 12. Тема 5а					
12.1	Деловые переговоры	Пр	2	2		
	Раздел 13. Тема 6а					
13.1	Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении	Пр	2	2		
	Раздел 14. Тема 7а					
14.1	. Этика делового общения и этикет в деловом общении	Пр	2	2		

Список образовательных технологий

1	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
2	Активное слушание
3	Тренинг

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Тема 1. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики

тестирование, примерные вопросы:

Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа.

устный опрос, примерные вопросы:

Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения.

Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль в оптимизации общения контрольная работа, примерные вопросы:

Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи.

Тема 3. Структура делового общения

эссе, примерные темы:

Коммуникативные барьеры в общении.

Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения

устный опрос, примерные вопросы:

Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении. Социальные стереотипы и приемы их преодоления.

Тема 5. Деловые переговоры

творческое задание, примерные вопросы: Стили делового общения в процессе переговоров.

Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении устный опрос, примерные вопросы:

Источник и субъекты конфликта. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации.

Тема 7. Этика делового общения и этикет в деловом общении контрольная работа, примерные вопросы:

Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений.

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения.
3. Цели, содержание и средства общения.
4. Стили и виды общения.
5. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
6. Коммуникативные барьеры в общении.
7. Способы вербального воздействия.
8. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
9. Культура речи делового человека.
10. Манеры ведения разговора.
11. Понятие о невербальных средствах общения.
12. Цели и задачи невербального общения.
13. Природа конфликта и виды конфликтов.
14. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
15. Психологические защитные механизмы личности.
16. Виды и формы, этапы делового общения.
17. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
18. Этические нормы делового общения.

19. Этикет в деятельности делового человека.
20. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
21. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
22. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
23. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
24. Стрессы: причины, источники, профилактика.
25. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
26. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
27. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике.
28. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
29. Коммуникативные конфликты.
30. Этапы делового общения.
31. Стили делового общения.
32. Разновидности делового общения.
33. Этапы деловых переговоров.
34. Техника публичных выступлений.
35. Подготовка публичного выступления.
36. Техника публичного выступления.

8.3. Требования к рейтинг-контролю

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

9.1. Рекомендуемая литература

9.3.1 Перечень программного обеспечения

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Работа с источниками, указанными в разделе основной и дополнительной литературы. В ходе изучения дисциплины обучающимся необходимо использовать материалы, представленные преподавателем в ходе аудиторных занятий; источники, указанные в разделе основной и дополнительной литературы и др.

2. Самостоятельное изучение тем дисциплины. В ходе самостоятельного изучения материала обучающиеся могут оформлять конспекты по изучаемой теме, которые повышают качество освоения материала, а также подготовиться к проведению промежуточной аттестации. Для наглядности и удобства запоминания материала рекомендуется активно использовать при конспектировании рисунки, схемы и таблицы.

3. Подготовка к занятиям. В ходе подготовки к занятиям обучающиеся должны следовать методическим рекомендациям преподавателя, учитывая что часть вопросов выносится на обсуждение на занятиях. Одной из основных форм текущего контроля подготовки обучающихся к занятиям является устный ответ, доклад, презентация, контрольное тестирование, выполнение ситуационных заданий и др.

4. Подготовка к промежуточной аттестации. При подготовке к промежуточной аттестации обучающиеся должны опираться на учебный материал, полученный в ходе занятий, а также на процесс самостоятельного изучения дисциплины. В ходе промежуточной аттестации оценивается степень сформированности компетенций,

указанных в рабочей программе по дисциплине. При этом учитываются результаты самостоятельной работы и результаты текущего контроля.