


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено  
на заседании кафедры  
протокол № 8 от 16 мая 2018 г.

Зав. кафедрой  Тимирханов В.Р.

Согласовано  
Председатель УМК филологического  
факультета  Григорьева Т.В.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Маркетинговая коммуникация**

Вариативная

**программа магистратуры**

45.04.01 «Язык СМИ и рекламы»

Магистр

Разработчик (составитель)  
кандидат филол. н., доцент  
Кислова Е.П.



/ Кислова Е.П.

Для приема: 2018 г.

Уфа – 2018

**Составитель / составители:** доцент, канд. филол. наук, доцент Кислова Е.П.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры современного русского языкознания протокол № 8 от «16» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой



/ Тимирханов В.Р.

Дополнения и изменения (обновили программное обеспечение и базы данных), внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры современного русского языкознания, протокол № 8 от «25» апреля 2019 г.

Заведующий кафедрой



/ Григорьева Т.В.

### Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	
4.3. <i>Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)</i>	
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знать орфографическую, орфоэпическую, лексическую и грамматическую нормы изучаемых языков, а также правила употребления государственного языка Российской Федерации</li> <li>2. Знать основные положения и концепции теории коммуникации</li> <li>3. Знать основы реферирования, аннотирования и редактирования текстов</li> </ol>	ОПК-1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знать основные закономерности функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации</li> <li>2. Знать теорию коммуникации</li> <li>3. Знать теорию и историю взаимосвязи и взаимовлияния фольклора и литературы в культурном пространстве эпохи, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации</li> </ol>	ПК-1 - владение навыками самостоятельного проведения научных исследований в области системы языка и основных закономерностей функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации.	
Умения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уметь применять знания нормы изучаемых языков в процессе устной и письменной коммуникации</li> <li>2. Уметь работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</li> <li>3. Уметь осуществлять редактирование текста</li> </ol>	ОПК-1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уметь определять степень влияния культурно-исторических, социально-экономических и иных факторов на специфику функционирования фольклора и литературы в культурном пространстве эпохи</li> <li>2. Уметь применять полученные знания на практике, формулировать аргументированные умозаключения и выводы</li> <li>3. Уметь применять существующие методики и вести коммуникацию на основном изучаемом языке</li> </ol>	ПК-1 - владение навыками самостоятельного проведения научных исследований в области системы языка и основных закономерностей функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации.	
Владения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Владеть навыками устной и письменной речи</li> <li>2. Владеть навыками социокультурной и межкультурной коммуникации для установления адекватных социальных и профессиональных контактов</li> <li>3. Владеть способностью применять полученные знания в области теории коммуникации</li> </ol>	ОПК-1 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	

	<p>1. Владеть способностью применять полученные знания в области системы языка и теории коммуникации</p> <p>2. Владеть основным изучаемым языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов устной, письменной и виртуальной коммуникации на данном языке</p> <p>3. Владеть способностью применять полученные знания в собственной научно-исследовательской деятельности.</p>	<p>ПК-1 - владение навыками самостоятельного проведения научных исследований в области системы языка и основных закономерностей функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации.</p>	
--	---	--	--

## **2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.**

Данный курс входит в состав вариативной части дисциплин ФГОС, включенных в программу подготовки магистранта по направлению подготовки ВО 45.04.01 – Филология; индекс Б1.В.ДВ.08.02.

Основная цель курса — сформировать у обучающихся навыки составления рекламных текстов разных жанров, эффективного ведения деловых переговоров, поведения в конфликтных речевых ситуациях. В ходе освоения курса обучающиеся должны познакомиться с разными типам текстов, используемых в маркетинге, при организации рекламной/ пиар-компании, изучить основы эффективной коммуникации.

Формирование практических навыков маркетинговой коммуникации ведется посредством ознакомления студентов с особенностями деловой коммуникации в целом и рекламной коммуникации в частности; обучения использованию приемов убеждающей речи в сфере делового общения; обучения организационно-управленческой деятельности в различных сферах; получения студентом навыков создания, редактирования и реферирования всех типов маркетинговой документации и навыков командной (коллективной) работы для представления корпоративных интересов в ходе переговоров.

**3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине.

##### 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции ОПК-1 (готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности):

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		не зачтено	зачтено
Первый этап (уровень)	<p>1. Знать орфографическую, орфоэпическую, лексическую и грамматическую нормы изучаемых языков, а также правила употребления государственного языка Российской Федерации</p> <p>2. Знать основные положения и концепции теории коммуникации</p> <p>3. Знать основы реферирования, аннотирования и редактирования текстов</p>	Фрагментарные представления об основах профессиональной педагогической деятельности; о социальной значимости своей будущей профессии, обладать мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основах профессиональной педагогической деятельности; о социальной значимости своей будущей профессии, обладать мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности
Второй этап (уровень)	<p>1. Уметь применять знания нормы изучаемых языков в процессе устной и письменной коммуникации</p> <p>2. Уметь работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>3. Уметь осуществлять редактирование текста</p>	Неполный ориентир в определении необходимых взаимосвязей профессиональной педагогической деятельности со смежными научными дисциплинами	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение ориентироваться в определении необходимых взаимосвязей профессиональной педагогической деятельности со смежными научными дисциплинами
Третий этап (уровень)	<p>1. Владеть навыками устной и письменной речи</p> <p>2. Владеть навыками социокультурной и межкультурной коммуникации для установления адекватных социальных и профессиональных контактов</p>	Не владеет базовыми представлениями о значимости профессии преподавателя обществознания	Хорошо владеет базовыми представлениями о значимости профессии преподавателя

	3. Владеть способностью применять полученные знания в области теории коммуникации		
--	---	--	--

Код и формулировка компетенции ПК-1 (владение навыками самостоятельного проведения научных исследований в области системы языка и основных закономерностей функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации):

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		не зачтено	зачтено
Первый этап (уровень)	1. Знать основные закономерности функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации 2. Знать теорию коммуникации 3. Знать теорию и историю взаимосвязи и взаимовлияния фольклора и литературы в культурном пространстве эпохи, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации	Слабо, фрагментарно знает основные закономерности функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации; теорию коммуникации; теорию и историю взаимосвязи и взаимовлияния фольклора и литературы в культурном пространстве эпохи, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации;	Знает достаточно в базовом объеме основные закономерности функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации; теорию коммуникации; теорию и историю взаимосвязи и взаимовлияния фольклора и литературы в культурном пространстве эпохи, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации;
Второй этап (уровень)	1. Уметь определять степень влияния культурно-исторических, социально-экономических и иных факторов на специфику функционирования фольклора и литературы в	Не умеет определять степень влияния культурно-исторических, социально-экономических и иных факторов на специфику функционирования фольклора и литературы в	Умеет вполне самостоятельно определять степень влияния культурно-исторических, социально-экономических и иных факторов на специфику функционирования фольклора и литературы в культурном пространстве



	<p>функционирован ия фольклора и литературы в культурном пространстве эпохи</p> <p>2. Уметь применять полученные знания на практике, формулировать аргументированные умозаключения и выводы</p> <p>3. Уметь применять существующие методики и вести коммуникацию на основном изучаемом языке</p>	<p>культурном пространстве эпохи;</p> <p>применять полученные знания на практике, формулировать аргументированные умозаключения и выводы;</p> <p>применять существующие методики и вести коммуникацию на основном изучаемом языке</p>	<p>эпохи;</p> <p>применять полученные знания на практике, формулировать аргументированные умозаключения и выводы;</p> <p>применять существующие методики и вести коммуникацию на основном изучаемом языке</p>
Третий этап (уровень)	<p>1. Владеть способностью применять полученные знания в области системы языка и теории коммуникации</p> <p>2. Владеть основным изучаемым языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов устной, письменной и виртуальной коммуникации на данном языке</p> <p>3. Владеть способностью применять полученные знания в собственной научно-исследовательской деятельности.</p>	<p>Не владеет способностью применять полученные знания в области системы языка и теории коммуникации; основным изучаемым языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов устной, письменной и виртуальной коммуникации на данном языке;</p> <p>способностью применять полученные знания в собственной научно-исследовательской деятельности.</p>	<p>Хорошо владеет способностью применять полученные знания в области системы языка и теории коммуникации; основным изучаемым языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов устной, письменной и виртуальной коммуникации на данном языке;</p> <p>способностью применять полученные знания в собственной научно-исследовательской деятельности.</p>

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10). Шкалы оценивания:

от 0 до 59 баллов – незачет;

от 60 до 110 баллов – зачет

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	1. Знать орфографическую, орфоэпическую, лексическую и грамматическую нормы изучаемых языков, а также правила употребления государственного языка Российской Федерации 2. Знать основные положения и концепции теории коммуникации 3. Знать основы реферирования, аннотирования и редактирования текстов	ОПК-1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	Проверка конспектов, опрос Собеседование
	1. Знать основные закономерности функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации 2. Знать теорию коммуникации 3. Знать теорию и историю взаимосвязи и взаимовлияния фольклора и литературы в культурном пространстве эпохи, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации	ПК-1 - владение навыками самостоятельного проведения научных исследований в области системы языка и основных закономерностей функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации.	Опрос Собеседование
2-й этап Умения	1. Уметь применять знания нормы изучаемых языков в процессе устной и письменной коммуникации 2. Уметь работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия 3. Уметь осуществлять редактирование текста	ОПК-1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	Проверка конспектов, опрос, просмотр материалов для докладов
	1. Уметь определять степень влияния культурно-исторических,	ПК-1 - владение навыками самостоятельного проведения научных	Опрос Собеседование

	<p>социально-экономических и иных факторов на специфику функционирования фольклора и литературы в культурном пространстве эпохи</p> <p>2. Уметь применять полученные знания на практике, формулировать аргументированные умозаключения и выводы</p> <p>3. Уметь применять существующие методики и вести коммуникацию на основном изучаемом языке</p>	<p>исследований в области системы языка и основных закономерностей функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации.</p>	
<p>3-й этап</p> <p>Владения</p>	<p>1. Владеть навыками устной и письменной речи</p> <p>2. Владеть навыками социокультурной и межкультурной коммуникации для установления адекватных социальных и профессиональных контактов</p> <p>3. Владеть способностью применять полученные знания в области теории коммуникации</p>	<p>ОПК-1 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Проверка конспектов, опрос, тестирование</p>
	<p>1. Владеть способностью применять полученные знания в области системы языка и теории коммуникации</p> <p>2. Владеть основным изучаемым языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов устной, письменной и виртуальной коммуникации на данном языке</p> <p>3. Владеть способностью применять полученные знания в собственной научно-исследовательской деятельности.</p>	<p>ПК-1 - владение навыками самостоятельного проведения научных исследований в области системы языка и основных закономерностей функционирования фольклора и литературы в синхроническом и диахроническом аспектах, в сфере устной, письменной и виртуальной коммуникации.</p>	<p>Опрос</p> <p>Собеседование</p>

### **1.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)**

Рейтинг–план дисциплины представлен в приложении 2.

#### **ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ:**

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
13. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
14. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..
15. Структура и динамика конфликта.
16. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
17. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в рекламной деятельности
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

## **2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Структура и описание основных разделов дисциплины таковы:

### **Раздел 1. Теоретические основы маркетинговой коммуникации.**

1. Уровни общения.
2. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации.
3. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

### **Раздел 2. Социально-психологические аспекты маркетинговой коммуникации.**

1. Концепции личности (З.Фрейд, К.Юнг, бихевиористский подход, когнитивная психология, гуманистическая психология, психогенетический подход Ч. Тойча).
2. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.
3. Уровни понимания в общении. Виды барьеров: физиологические и психологические барьеры, социальные и культурные барьеры, барьеры восприятия и понимания.
4. Compliments в деловом общении.
5. Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж.

### **Раздел 3. Технологии делового взаимодействия и стратегии маркетинговой коммуникации.**

1. Деловая беседа: вопросы собеседников и их психологическая сущность.
2. Принципы ведения деловых переговоров, принятые в цивилизованном бизнесе.
3. Способы размещения слушателей во время деловых контактов.
4. Способы выражения коммуникативных намерений (информирования, побуждения, согласия, несогласия) в деловых письмах.
5. Деловое общение по телефону: просьба об обратном звонке; принятие телефонного сообщения; инструкции автоответчика; ведение дел по телефону; международные звонки.
6. Презентации и требования к ним в деловой сфере. Стадии презентации.

Основным методом аудиторной работы по изучению дисциплины «**Маркетинговая коммуникация**» являются лекции и практические занятия, проводимые в традиционной и интерактивной формах (в частности, в формате группового проекта, «мозгового штурма», а также в формате взаимообучения), собеседование и консультации по вопросам студентов. Основу усвоения учебного курса составляет самостоятельная работа студентов по изучению рекомендованных преподавателем источников и литературы. Итогом самостоятельной работы становится презентация докладов, подготовленных каждым студентом. Эта работа осуществляется под руководством и контролем преподавателей.

Наряду с традиционными материалами используются записи текстов на электронных носителях, звучащие файлы (из Интернет) радио- и ТВ-передач; студентам-докладчикам рекомендуются в качестве источников звучащих текстов аудиокниги.

Использование звучащих текстов, а также записей ТВ-передач для анализа предполагает активное использование технических средств в процессе обучения. На занятиях могут быть использованы аудио- и СД-магнитола, видеоманитфон и телевизор, ноутбук с мультимедийным пакетом программ.

**1) Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Поскольку часть занятий должна проходить в специализированных классах, предусматривающих возможность реализации оговариваемых в п. 5 образовательных технологий, в частности, демонстрации различного рода аудио-визуальных материалов, соответствующие аудитории должны иметь необходимое оборудование, включающее проектор, экран, ноутбук.

## 2) Рейтинг-план дисциплины ( см. Приложение 2).

### Вопросы для семинаров

#### Занятие № 1

1. Невербальные компоненты (мимика, жесты, поза) в маркетинговой коммуникации.
2. Имидж делового человека.
3. Речевая агрессия: методы и приемы противостояния

#### Занятие № 2

1. Основные термины и понятия НЛП. Каналы восприятия.
2. Основные методы НЛП (рамка, калибровка, подстройка и пр.).
3. НЛП в продажах

#### Занятие № 4

1. Гендерный фактор в деловой коммуникации.
2. Приемы манипулирования в политдискурсе.
3. Этикет делового телефонного разговора.

#### Занятие №5

- 1.Способы речевого выражения отношения к партнеру.
2. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
3. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.

#### **Критерии оценки (в баллах):**

- 2-4 баллов выставляется студенту, если ответ по выбранной теме свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос;
- 5-7баллов выставляется студенту, если при ответе студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;
- 7-9 баллов выставляется студенту, если студент раскрыл выбранную тему, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности;
- 9-10 баллов выставляется студенту, если студент дал полный, развернутый ответ по выбранной теме. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы



## **Задания для контрольной работы**

Описание контрольной работы:

1. Тест для итоговой проверки знаний студентов 2 курса филологического факультета по курсу «Маркетинговая коммуникация».

2. Общая цель разработки.

Цель разработки теста – создание измерительного инструмента для итогового контроля уровня знаний студентов.

3. Общие задачи, решаемые при применении теста.

При применении теста определяется уровень знаний студентов по дисциплине «Деловая коммуникация».

4. Содержание теста.

Тест составлен из заданий, проверяющих знание теоретического материала курса и охватывает темы;

5. Формы заданий:

- задания закрытой формы.

### **Итоговые тесты по курсу «Маркетинговая коммуникация». Практическая часть.**

1. Сферами делового общения являются:

А. служебная

Б. коммуникативная

В. культурная

Г. личная

2. Характеристиками делового общения являются:

А. регламентация

Б. свобода действий

В. детерминированность

Г. перцепция

3. Коммуникативная сторона общения это:

А. процесс обмена информацией между двумя людьми

Б. процесс восприятия людьми друг друга

В. процесс взаимодействия между людьми

Г. все ответы верны

4. Моральные нормы это:

- А. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в конкретной семье
- Б. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в обществе в различных жизненных сферах
- В. Оба ответа верны
- Г. Нет правильного ответа

5. Уровень делового общения, при котором один из собеседников постоянно подавляет второго, называется

- А. Примитивный
- Б. Манипулятивный
- В. Высший
- Г. Авторитарный

6. Заменителями слов и фраз в общении являются:

- А. жесты – регуляторы
- Б. жесты – иллюстраторы
- В. жесты – эмблемы
- Г. жесты – адапторы

7. Когда в процессе аргументации мы делаем вид, что не слышим аргументов собеседника, то это говорит о том, что мы используем:

- А. метод бумеранга
- Б. метод «да, ... но ...»
- В. Метод игнорирования
- Г. фундаментальный метод

8. Какой из ниже перечисленных типов личности нуждается в первую очередь в теплом человеческом отношении:

- А. человек, воспринимающий мир через ощущения
- Б. человек, воспринимающий мир через интуицию
- В. человек, воспринимающий мир рационально
- Г. человек, воспринимающий мир эмоционально

9. Личностная зрелость – это:

- А. Способность взять на себя ответственность за свои поступки
- Б. Способность приспосабливаться к среде по законам житейского разума
- В. Сочетание высоких идеальных устремлений с готовностью выполнять скромные, земные задачи, ради этих целей
- Г. Все ответы верны

10. При пассивном слушании на первый план выступает:

- А. отражение информации
- Б. использование уточняющих техник и техник психологического воздействия
- В. и то, и другое
- Г. использование невербальных компонентов общения

11. В структуру общения не входит следующая составляющая:

- А. коммуникативная;
- Б. перцептивная;
- В. интерактивная;
- Г. врожденная.

12. Невербальное общение включает:

- А. знание языка жестов и телодвижений;
- Б. использование языка (совокупность слов и систем их использования);
- В. использование речи;
- Г. использование жаргона.

13. К типу социальной дистанции (дистанция соблюдается на деловых встречах) относится дистанция:

- А. до 45 см.;
- Б. от 45 см. до 1,2 м.;
- В. от 1,2 м. до 3,5 м.;
- Г. от 3,5 м. и больше.

14. Укажите, сколько процентов получаемой о человеке информации (согласно исследованиям А.Пиза) приходится на невербальные коммуникации:

- А. 20 %;
- Б. 10%;
- В. 40%;
- Г. 55%;

15. Примерами такесических невербальных средств общения являются:

- А. поза, жесты, мимика, походка
- Б. Рукопожатие, поцелуй
- В. смех, плач, кашель
- Г. ориентация в пространстве, дистанция

16. Упрямого сотрудника легче всего убеждать:

- А. словом;
- Б. используя приемы воздействия;
- В. жизненной ситуацией, фактами;
- Г. все ответы верны.

17. Убеждение - это:

- А. стереотип мышления, проявляющийся в поведении;
- Б. процесс склонения собеседника на свою сторону;
- В. идея, ставшая мотивом через личностное проживание;
- Г. знания, не требующие доказательства.

18. Манера общения определяется:

- А. тоном общения (спокойным, взволнованным и т.п.);
- Б. поведение в общении (уверенным, беспокойным);
- В. дистанцией в общении (личной, социальной и т.п.);
- Г. все ответы верны.

19. К основным эмоциям контакта не относится:

- А. гнев и страх;
- Б. обида и доверие;
- В. свобода;
- Г. любовь.

20. К функции конфликта относится:

- А. деструктивная;
- Б. диагностическая;
- В. вербальная;
- Г. невербальная.

Отказ от ответа на какое-либо задание оценивается баллом 0.

Правильно выполненное задание оценивается 0,5 баллом.

- 2-4 баллов выставляется студенту, если ответ свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов;

- 5-7 баллов выставляется студенту, если при ответе студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий, при решении допущены грубые ошибки;

- 7-9 баллов выставляется студенту, если студентом при ответе на допущены небольшие неточности;

- 9-10 баллов выставляется студенту, если студент без затруднений ответил на все вопросы

### **Темы рефератов:**

1. Активное слушание;
2. Ведение делового совещания;
3. Ведение делового телефонного разговора ;
4. Имидж-стратегия;
5. Искусство словесной атаки;
6. Коммуникации и корпоративная культура;
7. Конструктивные приемы ведения споров;
8. Логические правила аргументации;
9. Манипуляции в коммуникации;
10. Модели поведения личности;
11. Ораторское искусство и деловое общение;
12. Развитие рекламы на рынке потребительских товаров (на примере конкретного товара или фирмы);
13. Реклама как комплекс маркетинговых коммуникаций;
14. Современные виды, средства, формы и методы рекламной деятельности;
15. Современные направления маркетинговых исследований для рекламы.

### **3. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

##### **Основная литература:**

1. Кашкин В. Введение в теорию коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. Кашкин - М.: Флинта, 2013 - 224 с.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов - М.: Дашков и Ко, 2012 - 528 с.
3. Храмченко В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие [Электронный ресурс] / В.Е. Храмченко - Кемерово: КГУ, 2013 - 110 с.
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 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>
5. Штукарева Е. Б. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Б. Штукарева - М.: Перо, 2015 - 315 с.

##### **Дополнительная литература:**

6. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (26.02.2018).
7. Коноваленко, Марина Юрьевна. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко .— М. : Юрайт, 2013 .— 468 с. (14 экз.)
8. Филология и коммуникативные науки : учебное пособие / под общ. ред. А.А. Чувакина ; ред.-сост. А.А. Чувакин, С.В. Доронина, И.Ю. Качесова и др. - 2-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2015. - 497 с. : ил. - Библиогр. в кн Библиогр.: с. . - ISBN 978-5-9765-1914-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482134>

**5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети  
«Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения  
дисциплины**

<http://www.gramota.ru>

<http://www.gramota.ru/slovari/online>

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

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>1. <i>учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 422 (главный корпус), аудитория № 401 (главный корпус), аудитория № 419 (главный корпус), аудитория № 417(главный корпус), аудитория № 415 (главный корпус).</i></p> <p>2. <i>учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 401 (главный корпус), аудитория № 417(главный корпус), аудитория № 415 (главный корпус), аудитория № 410 (главный корпус)</i></p> <p>3. <i>учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 415 (главный корпус), аудитория № 414 (главный корпус), аудитория № 410 (главный корпус), аудитория № 312 (главный корпус).</i></p> <p>4. <i>помещения для самостоятельной работы: Читальный зал № 1 (главный корпус)</i></p> <p>5. <i>помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: аудитория № 334 (главный корпус)</i></p>	<p><b>Аудитория № 401</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска; шкаф</p> <p><b>Аудитория № 419</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия доска, шкаф</p> <p><b>Аудитория № 417</b> Учебная мебель, доска; учебно-наглядные пособия, экран настенный Classic Solution (1 шт.) модель W 243x182/3 MW-SO/W; проектор мультимедийный EPSON EB-X31 (1 шт.)</p> <p><b>Аудитория № 415</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, экран настенный Classic Solution (1 шт.) модель W 243x182/3 MW-SO/W; проектор мультимедийный EPSON EB-2250U (1 шт.).</p> <p><b>Аудитория № 414</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, экран настенный для проектора DINON Electric L 274*366 MW (1 шт.), проектор мультимедийный MITSUBISHI EX 320U XGA, акустическая система APart MASK 4T-W (6 шт)</p> <p><b>Аудитория № 312</b> Учебная мебель, интерактивная доска SMART с проектором V25 – 1 шт., 12 компьютеров – системный блок USN Quad Core 3,2 GHz Gb / Hdd 500 Gb / H 81 / TX 450 W / мышь USB / LSD монитор 1,5" / Vin 10 Pro.</p> <p><b>Аудитория № 422</b> <b>Лаборатория информационных технологий</b> Учебная мебель, 10 компьютеров – системный блок PowerCool 4ядра 3,5 GHz/ DDR4 8 Gb/ HDD 1Tb/ DVD-RW 450W/ клавиатура USB/ мышь USB /LCD монитор 21,5".</p> <p><b>Аудитория № 410</b> <b>Лаборатория информационных технологий</b> Учебная мебель, доска, 12</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г., лицензия - бессрочная</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г., лицензия – бессрочная.</p> <p>3. Windows 10. Предустановленная. Договор № 007 от 19.03.2019 г., лицензия – бессрочная.</p> <p>4. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle) <a href="http://www.gnu.org/licenses/gpl.html">http://www.gnu.org/licenses/gpl.html</a> <a href="http://rusgpl.ru/rusgpl.pdf">http://rusgpl.ru/rusgpl.pdf</a></p>



	<p>компьютеров в комплекте Моноблок iRU 502 21.5"/ клавиатура USB / мышь USB.</p> <p><b>Аудитория № 213</b> Учебная мебель, доска, мультимедиа проектор Aser P7500</p> <p><b>Читальный зал № 1</b> Учебная мебель, учебно- наглядные пособия, стенд по пожарной безопасности, моноблоки стационарные – 5 шт, принтер – 1 шт., сканер – 1 шт.</p> <p><b>Аудитория № 334</b> Учебная мебель, учебно- наглядные пособия, доска; шкаф</p>	
--	---	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
 ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
 ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Маркетинговая коммуникация на  
 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_ семестр  
очная  
 форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	5/180
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	34,2
лекций	0
практических/ семинарских	34
лабораторных	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	145,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	0

Форма(ы) контроля:  
 зачет 1 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Особенности маркетинговой коммуникации как разновидность деловой коммуникации. Цели, виды, основные характеристики.		8		24	1 (с.3-10), 2 (с.11-13)	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование.	Собеседование
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Психологические основы (законы) делового общения. Риторика делового общения. Аргументация, виды аргументов.		8		24	1 (с.11-12; 21-23), 3 (с.339-346),	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование. Подбор материалов для доклада	Проверка конспектов, опрос
3.	Спор. Дискуссия. Полемика. Классификация споров. Аргументация в споре. Полемические приемы. Уловки в споре.		7		24	1 (с.16-20; 25-29; 75 - 80),	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование. Подбор звучащих текстов для доклада	Проверка конспектов, опрос, просмотр материалов для докладов
4.	Речевая культура делового человека.		8		24	1 (с.13-15); 4 (с.49-60); 7		Проверка конспектов, опрос, просмотр

	Нормы литературного языка.							материалов для докладов
5.	Рекламная коммуникация, ее виды и жанры.		8		25	1 (с.33-35; 45-46; 50-51), 6 (с.151-160; 189-192), 5 (с.48-54),7	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование.	Проверка конспектов, опрос, просмотр материалов для докладов
6.	Обсуждение студенческих докладов.		7		24,8	Вся дополнительная литература	Подготовка докладов, оппонентского выступления.	Обсуждение докладов
	Всего:	0	34	0	145,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Маркетинговая коммуникация на 3  
сессию  
заочная  
форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	5/180
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	14,2
лекций	0
практических/ семинарских	14
лабораторных	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	161,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Форма(ы) контроля:  
зачет 3 сессия

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Особенности маркетинговой коммуникации как разновидность деловой коммуникации. Цели, виды, основные характеристики.		2		27	1 (с.3-10), 2 (с.11-13)	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование.	Собеседование
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Психологические основы (законы) делового общения. Риторика делового общения. Аргументация, виды аргументов.		2		27	1 (с.11-12; 21-23), 3 (с.339-346),	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование. Подбор материалов для доклада	Проверка конспектов, опрос
3.	Спор. Дискуссия. Полемика. Классификация споров. Аргументация в споре. Полемические приемы. Уловки в споре.		3		27	1 (с.16-20; 25-29; 75 - 80),	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование. Подбор звучащих текстов для доклада	Проверка конспектов, опрос, просмотр материалов для докладов
4.	Речевая культура делового человека. Нормы литературного		2		27	1 (с.13-15); 4 (с.49-60); 7		Проверка конспектов, опрос, просмотр материалов для

	языка.							докладов
5.	Рекламная коммуникация, ее виды и жанры.		2		27	1 (с.33-35; 45-46; 50-51), 6 (с.151-160; 189-192), 5 (с.48-54),7	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование.	Проверка конспектов, опрос, просмотр материалов для докладов
6.	Обсуждение студенческих докладов.		3		26,8	Вся дополнительная литература	Подготовка докладов, оппонентского выступления.	Обсуждение докладов
	Всего:	0	14	0	161,8			