

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Речевая коммуникация и деловое общение**

Шифр и направление подготовки 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Психология и социальная педагогика

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Педагогического и психолого-педагогического образования

Кафедра-разработчик рабочей программы Романо-германской и русской филологии

Год набора 2019

Курс/Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
<b>ЗФО</b>								
1/2	108/3	4	4	-	96	-	+	Зачет (4)
Итого:	108/3	4	4	-	96	-	+	Зачет (4)

Сочи 2020 г.

Рабочая программа по дисциплине «Речевая коммуникация и деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование» (Приказ Министерства образования и науки № 122 от 15.03.2018 г.)

Рабочую программу составила: Н.Ю. Хачатурова Хачатурова Наталья Юрьевна, к. филол. н., доцент

Согласовано:

Руководитель ОПОП М.И. Сидорова

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры романо-германской и русской филологии

Протокол № 1 от «1» 09 2020г.

Заведующий кафедрой Л.Г. Березовская Л.Г. Березовская

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование».

Протокол № 1 от 1.09 2020г.

Председатель УМСН Н.Ю. Хачатурова Н.Ю. Хачатурова

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения

В.В. Васильченко  
В.В. Васильченко

В.В. Васильченко  
В.В. Васильченко

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 202 1 /202 2 учебный год, протокол № 11 заседания кафедры от « 5 » июня 202 1 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

*Внесены изменения не требуются.*

Заведующий кафедрой

подпись

*Феру*

*Габриэловская Л.Г.*

Рабочая программа переутверждена на 202 \_\_/202\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, и также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 202 \_\_/202\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, и также новая формулировка)*

## СОДЕРЖАНИЕ

1	<b>ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	5
2	<b>МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....</b>	5
3	<b>ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	5
4	<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	7
4.1	Тематический план дисциплины.....	7
4.2	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	11
4.3	Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	13
5.	<b>УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	14
5.1	Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	14
5.2	Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине.....	15
5.3	Особенности преподавания дисциплины.....	15
5.4	<b>Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....</b>	16
5.5	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	17
	Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** освоения дисциплины «Речевая коммуникация и деловое общение» является овладение студентами специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; содействие развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего бакалавра.

**Задачи** дисциплины:

- расширение представления студентов о правилах устного и письменного делового общения;
- изучение этических основ деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина «Речевая коммуникация и деловое общение» относится к Блоку 1 «Обязательные дисциплины (модули)» учебного плана.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
<b>Универсальные компетенции</b>	
<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в виде таблицы 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Универсальные компетенции</b>		

<p><b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых ) языке(ах)</p>	<p><b>УК-4.1</b> Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии</p>	<p><b>Знать:</b> принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке; основные коммуникативные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном общении (З.УК-4.1). <b>Уметь:</b> строить устное и письменное высказывания на государственном языке; соблюдать требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке; применять основные коммуникативные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном общении (У. УК-4.1) <b>Владеть:</b> различными методами, технологиями и типами коммуникаций при осуществлении профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках (Н. УК-4.1)</p>
	<p><b>УК-4.2</b> Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Знать:</b> правила монолога и диалога, способы ведения спора; понятие, виды и приемы делового общения (З. УК-4.2). <b>Уметь:</b> различать стилистические регистры в устном и письменном общении с разными категориями собеседников, имея при этом различные намерения общения (У. УК-4.2). <b>Владеть:</b> способностью самостоятельно осуществлять коммуникацию в соответствующей профессиональной области (Н. УК-4.2).</p>
	<p><b>УК-4.3</b> демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Знать:</b> пути и способы нахождения информации на государственном языке из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач. (З. УК-4.3) <b>Уметь:</b> находить, воспринимать и использовать информацию на государственном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач. (У. УК-4.3) <b>Владеть:</b> готовностью использовать современные методы и технологии коммуникации на государственном языке. (Н.УК-4.3)</p>

## 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

		часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные	СРС
1	Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	9	1		–	8	
2	Законы, правила и приемы общения	12	2	2	–	8	
3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	8	–	–	–	8	
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	9	1	–	–	8	
5	Этика делового общения. Деловой стиль	10	–	2	–	8	
6	Деловые переговоры: подготовка и проведение	8	–	–	–	8	
7	Деловое письмо	8	–	–	–	8	
8	Деловое общение по телефону	10	–	–	–	10	
9	Коммуникативные барьеры и причины их возникновения	10	–	–	–	10	
10	Выполнение контрольной работы	20				20	
11	Зачет	4					4
<b>ИТОГО:</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>96</b>	

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	1	Введение в предмет деловой коммуникации. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Коммуникационный менеджмент. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении	3. УК-4.1
2	Тема 2.	2	Цели, функции и виды коммуникации в	3. УК-4.1

	Законы, правила и приемы общения		организациях. Типология коммуникации. Базовые коммуникативные умения: умение устанавливать контакт, аргументировать, слушать, понимать, определение психологического состояния коммуникатора, трансактный анализ, манипуляция и управление ею	
3	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	1	Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Невербальные коммуникации, анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки	3. УК-4.2
Итого:		4		

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела, дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН
1	Тема 2. Законы, правила и приемы общения	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Как вы понимаете выражение «законы общения носят нежесткий характер»?</li> <li>– Откуда мы узнаем о существовании законов общения?</li> <li>– Чем отличаются <i>законы</i> общения и <i>правила</i> общения?</li> <li>– Как человек усваивает правила общения?</li> <li>– Объясните разницу между нормативными правилами общения и правилами речевого воздействия.</li> <li>– Что такое <i>прием речевого воздействия</i>? Приведите примеры.</li> <li>– Какие из приведенных ниже приемов относятся к <i>нормативным правилам общения</i>, а какие – к <i>правилам речевого воздействия</i>? Обоснуйте свое мнение:</li> <li>а) здороваться со знакомыми людьми;</li> <li>б) улыбаться собеседнику;</li> <li>в) чаще называть собеседника по имени;</li> <li>г) не перебивать собеседника;</li> <li>д) благодарить за помощь;</li> <li>е) говорить о том, что интересует собеседника;</li> <li>ж) поддерживать идеи собеседника;</li> <li>з) чаще извиняться;</li> <li>и) не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно</li> </ul>	3. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1
2	Тема 5. Этика делового общения	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Перечислите этикетные правила и формы приветствия.</li> <li>– Каковы правила ведения деловой беседы с точки зрения речевого этикета?</li> </ul>	3. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1

Итого:	4	
--------	---	--

### 4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	8	Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1
2	Тема 2. Законы, правила и приемы общения	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1
3	Тема 3. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	8	Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2
4	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2
5	Тема 5. Этика делового общения	8	Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2
6	Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение	8	Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2
7	Тема 7. Деловое письмо	8	Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2
8	Тема 8. Деловое общение по телефону	10	Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2
9	Тема 9. Коммуникативные барьеры: причины их возникновения	10	Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2, 4.3 У. УК-4.2, 4.3 Н. УК-4.2, 4.3

	и пути преодоления			
10	Контрольная работа	20	Выполнение заданий контрольной работы	З. УК-4.1, 4.2, 4.3 У. УК-4.1, 4.2, 4.3 Н. УК-4.1, 4.2, 4.3
Итого:		96		

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий не предусмотрены учебным планом.

## 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 4.2.1. Литература

1. Горлова, Е. А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») : учебно-методическое пособие / Е. А. Горлова, О. В. Журавлёва. – Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. – 148 с. – ISBN 978-5-9585-0653-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html> (дата обращения: 30.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей/
2. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 216 с. – ISBN 978-5-7410-1378-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html> (дата обращения: 30.08.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей/
3. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова. – Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. – 122 с. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html> (дата обращения: 30.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под редакцией Н. Юдиной. – М. : Альпина Паблишер, 2019. – 144 с. – ISBN 978-5-9614-4823-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/86810.html> (дата обращения: 01.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. – 90 с. – ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 30.08.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html> (дата обращения: 07.10.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
7. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров / Кузнецов И.Н. – Электрон.текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2017. – 196 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/415309> (дата обращения: 30.08.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
8. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации : курс лекций / М. Я. Курганская. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – ISBN 978-5-98079-935-9. —

Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html> (дата обращения: 30.08.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

9. Речевые коммуникации в деловом общении: практикум / авт.-сост. Н.Н. Федорова. – Сост. РНИИ ФГОУ ВУ «СТУ». – 2020. – 50 с.
10. Троицкая, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троицкая. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 145 с. – ISBN 978-5-4485-0617-3. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/33263.html> (дата обращения: 30.08.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

#### 4.2.2 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Электронная библиотека Саратовского государственного университета : база данных. – Сост. [2017-]. – URL: <http://lib.sgu.ru/> (дата обращения: 28.08.2020). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / SpringerNatureSwitzerland AG. Pairo/SpringerNature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://nlib.ru> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Виноград, ООО «ПОЛПРЕД Саратовский». – Москва, [1997-]. – URL: <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СТУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Интел» – «Электрон. дан». – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2020). – Текст : электронный.
10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СТУ.

Зав. библиотекой

Е.С. Мясина

### **4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, предназначенном для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат: материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине (вопросы для опроса, задания контрольной работы); материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине (вопросы к зачету).

#### ***Вопросы для подготовки к зачету***

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Целевая аудитория деловой коммуникации, информационное поле деловой среды.
3. Основные модели и стили делового общения.
4. Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении.
5. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Анализ поведения коммуникатора, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т. д.
7. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
8. Различия этики устного, письменного и виртуального делового общения.
9. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.
10. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
11. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
12. Правила ведения деловой беседы.
13. Телефонная коммуникация и особенности общения по Интернету.
14. Теория и практика переговорного процесса.
15. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания)
16. Особенности и правила телефонного общения.
17. Устная деловая коммуникация. Полемика.
18. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
19. Документационное обеспечение делового общения. Деловая переписка.
20. Виды деловых писем.
21. Письменная деловая коммуникация. Служебные документы.
22. Функции средств массовой коммуникации.
23. Рекламная коммуникация.
24. Этические принципы делового общения.
25. Защита от манипуляций в деловом общении.
26. Причины конфликтов в деловом общении.
27. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
28. Модель конфликтного процесса и его последствия.
29. Национальные особенности делового общения.
30. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе.

## **5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации по изучению дисциплины**

Программа данной дисциплины предполагает чередование лекционных и практических занятий, поэтому домашняя подготовка включает в себя как поиск дополнительной теоретической информации (в том числе в Интернете) по заявленным преподавателем вопросам в указанных им научных и научно-методических источниках, так и выполнение ряда практических заданий с использованием словарей и справочников.

Необходимым условием успешного освоения курса является не только посещение лекций, практических занятий, но и выполнение большого объема самостоятельной работы.

Для сокращения затрат времени на изучение дисциплины в первую очередь, необходимо своевременно выяснить, какой объем информации следует усвоить, какие умения приобрести для успешного освоения дисциплины, какие задания выполнить для того, чтобы получить достойную оценку. Сведения об этом (списки рекомендуемой и дополнительной литературы, темы практических занятий, тестовые задания, а также другие необходимые материалы) имеются в разработанной рабочей учебной программе дисциплины.

Регулярное посещение лекций и практических занятий не только способствует успешному овладению профессиональными знаниями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат. Важная роль в планировании и организации времени на изучение дисциплины отводится знакомству с планом-графиком выполнения самостоятельной работы студентов по данной дисциплине. В нем содержится виды самостоятельной работы для всех разделов дисциплины и указаны примерные нормы времени на выполнение заданий.

Чтобы содержательная информация по дисциплине запоминалась, целесообразно изучать ее поэтапно – по темам и в строгой последовательности, поскольку последующие темы, как правило, опираются на предыдущие. При подготовке к практическим занятиям целесообразно за несколько дней до занятия внимательно 1–2 раза прочитать нужную тему, попытавшись разобраться со всеми теоретико-методическими положениями и примерами. Для более глубокого усвоения материала крайне важно обратиться за помощью к основной и дополнительной учебной, справочной литературе, журналам или к преподавателю за консультацией.

Важной частью работы студента является знакомство с рекомендуемой литературой, поскольку лекционный материал, при всей его важности для процесса изучения дисциплины, содержит лишь минимум необходимых теоретических сведений. Высшее образование предполагает более глубокое знание предмета. Кроме того, оно предполагает не только усвоение информации, но и формирование навыков исследовательской работы. Для этого необходимо изучать и самостоятельно анализировать статьи периодических изданий и Интернет-ресурсы.

Работу по конспектированию литературы следует выполнять, предварительно изучив планы практических занятий. В этом случае ничего не будет упущено и студенту не придется возвращаться к знакомству с источником повторно. Правильная организация работы, чему должны способствовать данные выше рекомендации, позволит студенту своевременно выполнить все задания, получить достойную оценку и избежать, таким образом, необходимости тратить время на переподготовку и пересдачу предмета.

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по следующим направлениям: определение цели, плана задания; помощь студенту со стороны преподавателя в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления при подготовке (домашнего задания) к практическим занятиям, к коллоквиуму, при подготовке устного сообщения; написания эссе, контроль усвоения знаний, приобретенных навыков по дисциплине, оценка контрольного тестирования.

Для лучшего усвоения и закрепления материала студентам необходимо научиться работать с литературой. При подготовке к практическим занятиям студентам надо изучить

рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все предложенные преподавателем задания. Домашние задания – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. В качестве признаков домашних работ студентов выделяют: высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются: обеспечение техническими средствами, программное обеспечение; наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

При подготовке к зачету студенту необходимо руководствоваться рабочей программой по дисциплине. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы выносятся на самостоятельное изучение. На зачете студент должен показать знание содержания предмета, научной терминологии, умение свободно ею оперировать.

### 5.3 Особенности преподавания дисциплины

При реализации дисциплины применяются образовательные технологии, классифицируемые по видам учебной работы:

- **лекция** – устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, теме вопроса. По способу изложения материала применяется традиционная лекция;

- практическое занятие – занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы, которое формирует практические умения (использования словарей, справочников и т.д.) Практические занятия проводятся в виде опроса.

- **самостоятельная работа студентов** – вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания. Самостоятельная работа предполагает выполнение домашнего задания, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода;

- **проведение зачета.**

*по методам и принципам организации обучения:*

- объяснительно-иллюстративные методы, состоящие в том, что преподаватель сообщает готовую информацию разными средствами, а обучающиеся воспринимают, осознают и фиксируют ее в памяти;

- тренинговые методы – это деятельность, направленная на приобретение знаний, умений и навыков, коррекцию и формирование способностей и установок, необходимых для успешного выполнения профессиональной деятельности (коллоквиум).

**Информационные технологии:** использование электронных образовательных ресурсов при подготовке к практическим занятиям и зачету.

**Контекстное обучение:** мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением для решения профессиональных задач при выполнении домашних заданий.

**Обучение на основе опыта:** активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения при выполнении домашних заданий.

**Междисциплинарное обучение:** использование знаний из разных областей, их группировка

и концентрация в контексте решаемой задачи на лекциях и практических занятиях.

На всех этапах предлагаемого курса студенты овладевают системой взаимосвязанных методов речевой деятельности: аналитических (метод речевого анализа чужого высказывания, метод анализа речевого поведения, метод самоанализа) и синтетических (метод создания собственного высказывания, метод выбора адекватного речевого поведения и самоконтроля).

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### **5.4 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

## 5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой.
2. Практические занятия: презентационная техника (ноутбук, проектор), программное обеспечение:

Microsoft Windows, Microsoft Office. Состав продукта: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Publisher, Microsoft Access, Microsoft OneNote, Microsoft InfoPath.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Дистанционная поддержка дисциплины: для обмена информацией с преподавателем используется электронная почта кафедры РГиФ.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

Приложение к РПД  
«Речевая коммуникация и деловое общение»

**44.03.02 Психолого-педагогическое образование**

*Шифр и наименование направления подготовки*

**бакалавр**

*уровень образования*

**Психология и социальная педагогика**

*профили*

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**«Речевая коммуникация и деловое общение»**

**обязательная**

*статус дисциплины*

**заочная**

*форма обучения*

Составитель аннотации – Хачатурова Н.Ю. к. филол. н., доц. каф. РГиРФ

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час)	3/108
Цель изучения дисциплины	овладение студентами специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; содействие развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего бакалавра
Содержание дисциплины	Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение». Законы, правила и приемы общения. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации. Вербальные и невербальные средства делового общения. Этика делового общения. Деловой стиль. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловое письмо. Деловое общение по телефону. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения
Формируемые компетенции (коды)	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	<p><b>УК-4.1</b> Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии</p> <p><b>УК-4.2</b> Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и</p>

	иностранном языках <b>УК-4.3</b> Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языке
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Иностранный язык
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Зав. кафедрой РГиРФ



Л.Г. Березовская