

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


СОГЛАСОВАНО
Декан СП факультета
Ю.Э. Макаревская
«04» марта 2024 г.


УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОД
А.В. Иваненко
«04» марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Речевая коммуникация и деловое общение

Шифр и направление подготовки 37.03.02 Конфликтология

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Конфликтология и медиация

Форма обучения очно-заочная

Выпускающая кафедра Конфликтологии и дефектологии

Кафедра-разработчик рабочей программы Романо-германской и русской филологии

Год набора 2024

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма про- межуточного контроля (экз./зачет)
2	108/3	8	18	–	82	–	зачет
Итого:	108/3	8	18	–	82	–	зачет

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Речевая коммуникация и деловое общение»

Рабочую программу составила: Федорова Н.Н. к. филол. н., доц.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

И.о. заведующего кафедрой

подпись



Зенкова Т.Л.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ Иванов (Иванович) И.В. Онищенко Е.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и методического обеспечения



подпись

Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 20__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 20__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 20__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

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 нравственных правилах поведения,
- 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
<i>Универсальные компетенции</i>	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык, Учебно-ознакомительная практика, Научно-исследовательская (квалификационная) практика

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	
<i>Универсальные компетенции</i>		

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 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>Знать: 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.</p> <p>Уметь: 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.</p> <p>Владеть: различными методами, технологиями и типами коммуникаций при осуществлении профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.</p>
	УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	<p>Знать: правила монолога и диалога, способы ведения спора; понятие, виды и приемы делового общения.</p> <p>Уметь: различать стилистические регистры в устном и письменном общении с разными категориями собеседников, имея при этом различные намерения общения.</p> <p>Владеть: способностью самостоятельно осуществлять коммуникацию в соответствующей профессиональной области.</p>

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках	<p>Знать: пути и способы нахождения информации на государственном языке из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач.</p> <p>Уметь: находить, воспринимать и использовать информацию на государственном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач.</p> <p>Владеть: готовностью использовать современные методы и технологии коммуникации на государственном языке</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ темы	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Введение в теорию коммуникации	12	2	2	–	8
2	Законы, правила и приемы общения	12	2	2	–	8
3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	12	–	2	–	10
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	12	–	2	–	10
5	Этика делового общения. Деловой стиль	12	2	2	–	8
6	Деловое общение по телефону	12	–	2	–	10
7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	12	–	2	–	10
8	Деловое письмо	12	2	2	–	8

9	Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	12	–	2	–	10
10	Зачет	-	-	-	-	-
ИТОГО:		108	8	18	-	82

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание занятия
1	Введение в теорию коммуникации	Введение в предмет деловой коммуникации. Понятие коммуникации. Функции коммуникации. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»
2	Законы, правила и приемы общения	Нормативные правила и рекомендуемые приемы для успешной деловой коммуникации. Основные законы коммуникации: закон зеркального развития общения, закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, закон возрастающего нетерпения слушателей, закон зависимости интеллекта аудитории от ее размера, закон первичного отторжения новой идеи, закон ритма общения, закон речевого самовоздействия, закон отторжения публичной критики, закон доверия к простым словам, закон коммуникативных замечаний, закон ускоренного распространения негативной информации и т.д.
3	Этика делового общения	Основные принципы этикета. Особенности делового этикета. Правила приветствия, правила представления. Параметры дистанции
4	Деловое письмо	Классификация деловых писем. Коммерческие письма. Функциональные письма: ответ на письмо-предложение, письмо-отказ. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Электронная переписка

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание занятия
1	Введение в теорию коммуникации	<i>Опрос по теме:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Какие цели преследует деловое общение? Объясните разницу между этими целями. Приведите примеры. • Какие виды общения существуют? Дайте определения каждого вида общения. • Общение какого типа встречается чаще – деловое или развлекательное? Зависит ли объем этих типов общения от пола, возраста, социального положения, профессии?
2	Законы, правила и	<i>Опрос по теме:</i>

	приемы общения	<ul style="list-style-type: none"> • Как вы понимаете выражение «законы общения носят нежесткий характер»? • Перечислите основные законы общения. • Чем отличаются <i>законы</i> общения и <i>правила</i> общения? • Как человек усваивает правила общения? • Объясните разницу между нормативными правилами общения и правилами речевого воздействия. • Что такое <i>прием речевого воздействия</i>? Приведите примеры. • Какие из приведенных ниже приемов относятся к <i>нормативным правилам общения</i>, а какие – к <i>правилам речевого воздействия</i>? Обоснуйте свое мнение: <ul style="list-style-type: none"> а) здороваться со знакомыми людьми; б) улыбаться собеседнику; в) чаще называть собеседника по имени; г) не перебивать собеседника; д) благодарить за помощь; е) говорить о том, что интересуется собеседника; ж) поддерживать идеи собеседника; з) чаще извиняться; и) не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно
3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Каковы определения понятий 'массовая', 'межличностная', 'групповая коммуникация'? • Какие формы межличностной коммуникации существуют? • Каковы основные правилами межличностных коммуникаций? • В чем заключаются особенности межличностной коммуникации? • Каковы основные критерии межличностной коммуникации?
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Опрос по теме:</i> • Что такое невербальное общение? • Какие виды невербальных сигналов вы знаете? • Что такое неконгруэнтность? • Какую информацию мы обычно передает вербально, а какую невербально? • Составьте невербальный рассказ о каком-либо событии и покажите аудитории. Понятен ли оказался ваш рассказ? Пусть аудитория расскажет словами то, что вы показывали невербально. • Какая одежда усиливает коммуникативную позицию человека? • Влияет ли силуэт на восприятие человека в общении? • Какое значение имеет расстегнутый пиджак? Что он символизирует? • Надо ли смотреть в глаза собеседнику? Как? В каких случаях? • Как можно избежать неприятного взгляда собеседника? • Как отличить искреннюю улыбку от неискренней?

		<ul style="list-style-type: none"> • Перечислите открытые и закрытые жесты и позы. • Что такое авторитарная поза? Приведите примеры. • Какая стойка считается агрессивной? Какая контактной? • Для чего надо поднимать вверх подбородок при общении? • Почему не рекомендуется совершать манипуляции с предметами? • Как используется дистанция для усиления коммуникативной позиции? • Что надо учитывать при расположении собеседников в пространстве? • Что такое закон вертикального доминирования? • Как влияет на эффективность общения место общения? • Что такое вербальное общение? • Перечислите факторы вербального речевого воздействия. • Что такое адекватное использование правил речевого воздействия?
5	Этика делового общения	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Назовите основные принципы этикета. – Перечислите этикетные правила и формы приветствия. – Каковы правила ведения деловой беседы с точки зрения речевого этикета? – Используйте известные вам речевые формулы делового разговора, чтобы решить следующие задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Показать заинтересованность в словах собеседника. • Попросить дополнительных разъяснений. • Сделать вывод, предложить вариант резюме. • Дать оценку ситуации. • Отказать партнеру в поддержке. • Перенести решение вопроса на более поздний срок. • Выразить несогласие с позицией партнера. • Одобрить позицию собеседника. • Признаться в своей некомпетентности. • Вежливо отклонить спорное предложение.
6	Деловое общение по телефону	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Перечислите основные особенности и правила делового телефонного общения. – Назовите основные этапы делового телефонного разговора. – Подготовьте в парах деловой телефонный разговор: <ul style="list-style-type: none"> • вы звоните на курсы иностранного языка (вам надо знать стоимость обучения, сроки занятий, продолжительность, место и результативность); • вы прочитали объявление, что в фирму требуются распространители рекламной продукции; • вы звоните начальнику отдела рекламы и предлагаете свои услуги (вам надо узнать условия работы, оплату, перспективы)
7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – В чем специфика жанров переговоров по сравнению с жанром полемики с точки зрения отношений между

		<p>участниками, степени предсказуемости, роли аудитории и т.д. Что такое стратегия и тактика переговоров?</p> <p>– Раскройте содержание терминов «позитивная» и «негативная» информация для партнера, «сильная» и «слабая» позиция на переговорах, альтернатива на переговорах, «нижняя граница уступок», «контрольный вариант»,</p> <p>– В чем особенности мягкого, жесткого и конструктивного стиле переговоров?</p> <p>– Что такое уловки на переговорах? Какие существуют контрприемы при использовании партнером уловок «Двойная игра на полномочиях», «Он плохой, а я хороший», «Красная тряпка», «Сомнительность намерений», «оспаривание необходимых условий», «Усиление требований»?</p> <p>– Объясните сущность следующих рекомендаций для участников переговоров:</p> <ul style="list-style-type: none"> • создайте для партнера обстановку эмоционального комфорта; • отделите ваши личные отношения с партнеров от задачи, которую надо решить; • сосредоточьтесь на выгодах, а не на позициях; • прислушивайтесь к доводам, но не уступайте нажиму; • придерживайтесь принципа повышения сложности решаемых задач; • не расширяйте зоны противоречий. <p>Подготовка доклада с презентацией</p>
8	Деловое письмо	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <p>– Назовите основные виды деловых писем.</p> <p>– Перечислите виды официальных документов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Составьте докладную записку директору школы о нехватке в спортзале спортивного инвентаря • Напишите заявление о принятии вас на работу. • Напишите расписку о том, что взяли в дол определенную сумму денег у конкретного лица и обязуетесь вернуть их в определенный срок. • Напишите заявление с просьбой выдать вещи из химчистки (квитанция утеряна)
9	Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <p>– Перечислите основные коммуникативные барьеры.</p> <p>– Назовите причины их возникновения.</p> <p>– Каковы пути их преодоления?</p> <p><i>Тестирование по темам курса</i></p>

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Введение в теорию коммуникации	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины.

		Подготовка к практическим занятиям (подготовка ответов по опроснику). Подготовка к зачету
2	Законы, правила и приемы общения	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическим занятиям (подготовка ответов по опроснику). Подготовка к зачету
3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к зачету
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к зачету
5	Этика делового общения	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическому занятию (подготовка ответов по опроснику). Подготовка к зачету
6	Деловое общение по телефону	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к зачету
7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к зачету
8	Деловое письмо	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическому занятию (подготовка ответов по опроснику). Подготовка к зачету
9	Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к тестированию. Подготовка к зачету

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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/58833.html> (дата обращения: 02.02.2024). — 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61357.html> (дата обращения: 02.02.2024). — 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72086.html> (дата обращения: 02.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под редакцией Н. Юдиной. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-9614-4823-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86810.html> (дата обращения: 02.02.2024). — 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 02.02.2024). — 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html> (дата обращения: 02.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/61079>.

7. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации : курс лекций / М. Я. Курганская. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — ISBN 978-5-98079-935-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/22455.html> (дата обращения: 02.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 02.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

9. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум для студентов ОФО и ЗФО направлений 09.03.03 "Прикладная информатика", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью", 44.03.02 "Психолого-педагогическое образование", 44.03.03 "Специальное (дефектологическое) образование, 44.03.05 "Педагогическое образование (с двумя профилями) / Н. Н. – Сочи : РИЦ ФГБОУ ВО "СГУ", 2020. – 49 с. : табл. - Текст (визуальный) : непосредственный.

4.2.3 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. – URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 02.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 02.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 02.02.2024). – Текст : электронный.
Наименование ИИС	
1	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «Консультант-

	Плюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
--	---

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 02.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 02.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 02.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 02.02.2024). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
5.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL https://polpred.com/ (дата обращения: 02.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 02.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3. Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенции разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Понятие коммуникации при механистическом и деятельностном подходах.
2. Виды коммуникации. Особенности деловой коммуникации.
3. Основные функции коммуникации.
4. Основные модели и стили делового общения.
5. Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении.

6. Понятие закона, правила и приема общения.
7. Законы: зеркального развития общения; зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий; закон возрастающего нетерпения слушателей.
8. Законы: падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера; первичного отторжения новой идеи; ритма общения.
9. Законы: речевого самовоздействия; отторжения публичной критики; доверия к простым словам.
10. Законы: притяжения критики; коммуникативных замечаний; ускоренного распространения негативной информации.
11. Законы: искажения информации при ее передаче; детального обсуждения мелочей; речевого поглощения эмоции.
12. Межличностная коммуникация, ее особенности и правила.
13. Групповая коммуникация, ее феномены (межгрупповая предубежденность, ин-групповой фаворитизм).
14. Массовая коммуникация, ее специфика.
15. Вербальные и невербальные средства общения.
16. Анализ поведения коммуникатора, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т. д.
17. Основные принципы современного этикета.
18. Понятие делового этикета. Этикетные правила знакомства: принципы и порядок представления.
19. Понятие делового этикета. Этикетные правила и формы приветствия.
20. Дистанции в деловом общении.
21. Дресс-код и стиль общения делового человека.
22. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.
23. Правила ведения деловой беседы.
24. Телефонная коммуникация и особенности общения по Интернету.
25. Теория и практика переговорного процесса.
26. Виды деловых писем.
27. Письменная деловая коммуникация. Служебные документы.
28. Типы коммуникативных барьеров и причины их возникновения.
29. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
30. Способы ведения спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
31. Защита от манипуляций в деловом общении.
32. Причины конфликтов в деловом общении.
33. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
34. Национальные особенности делового общения.

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)

Оценка «зачтено» – ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «не зачтено» – обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету.

При подготовке к зачету следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

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 трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для по темам дисциплины;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной домашней работы.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются: наличие помещений для СРС; обеспечение средствами вычислительной техники, программным обеспечением; наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов и т.п.; обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция – учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.
- Практическая работа – совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.
- Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

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

5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой.
2. Практические занятия: презентационная техника (ноутбук, проектор), программное обеспечение:
3. *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.
Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows 7 Professional
2	Microsoft Office Professional Plus 2007, 2010, 2013, 2016. Состав продукта: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Publisher, Microsoft Access, Microsoft OneNote, Microsoft InfoPath. Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение. Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5. 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 также 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 (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

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.

Приложение к рабочей программе дисциплины
«Речевая коммуникация и деловое общение»

37.03.02 «Конфликтология»
уровень образования – бакалавр
профиль – **Конфликтология и медиация**

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Речевая коммуникация и деловое общение

дисциплина обязательной части учебного плана

очно-заочная

форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	развитие коммуникативной компетенции, необходимой для овладения специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; развитие профессиональной и коммуникационной культуры будущего бакалавра
Содержание дисциплины	Введение в теорию коммуникации. 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	УК-4.1 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 УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках УК-4.3 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
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Иностранный язык, Учебно-ознакомительная практика, Научно-исследовательская (квалификационная) практика

Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента
Форма промежуточной аттестации	Зачет