

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



**СОГЛАСОВАНО**

Декан юридического факультета  
С.В. Петрова  
«   сентября 2020 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по УРиКОД  
В.П. Ермакова  
«   сентября 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Шифр и направление подготовки 44.03.05 Педагогическое образование с двумя профилями

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профили подготовки бакалавра История и география

Форма обучения очно-заочная

Выпускающая кафедра Теории права и государства, истории и философии

Кафедра-разработчик рабочей программы Романо-германской и русской филологии

Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборап. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП (час.)	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
<b>ОЗФО</b>								
2	108 /3	18	14	–	76	–	–	зачет
<b>Итого:</b>	108 /3	18	14	–	76	–	–	зачет

Рабочая программа по дисциплине «Речевая коммуникация и деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 44.03.05 «Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)», утвержден Приказом Минобрнауки № 125 от 22.02.2018 г.

Рабочую программу составила:  Н.Н.Федорова, доцент

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры романо-германской и русской филологии

Протокол №1 от «1» сентября 2020 г.

Заведующий кафедрой  И.Г. Берзовская

Руководитель ОПОП  Макаров Ю.Н.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

44.03.05 «Педагогическое образование с двумя профилями».

Протокол № 1 от «31» 08 2020 г.

Председатель УМСН  Макаревская Ю.Э.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения:

 В.В. Васильченко

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

**СОГЛАСОВАНО**

Декан юридического факультета  
\_\_\_\_\_ С.В. Петрова  
«    » сентября 2020 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по УРиКОД  
\_\_\_\_\_ В.П. Ермакова  
«\_\_\_» сентября 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**Шифр и направление подготовки** 44.03.05 Педагогическое образование с двумя профилями

**Квалификация (степень) выпускника** бакалавр

**Профили подготовки бакалавра** История и география

**Форма обучения** очно-заочная

**Выпускающая кафедра** Теории права и государства, истории и философии

**Кафедра-разработчик рабочей программы** Романо-германской и русской филологии

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП (час.)	КРЗ	Форма промежуточн ого контроля (экз./зачет)
<b>ОЗФО</b>								
2	108 /3	18	14	–	76	–	–	зачет
<b>Итого:</b>	108 /3	18	14	–	76	–	–	зачет

Сочи 2020 г.

Рабочая программа по дисциплине «Речевая коммуникация и деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 44.03.05 «Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)», утвержден Приказом Минобрнауки № 125 от 22.02.2018 г.

Рабочую программу составила: \_\_\_\_\_ Н.Н.Федорова, доцент

#### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры романо-германской и русской филологии

Протокол №1 от «1» сентября 2020 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Л.Г. Березовская

Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_ Макаров Ю.Н.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

44.03.05 «Педагогическое образование с двумя профилями».

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Председатель УМСН \_\_\_\_\_ Петрова С.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения:

\_\_\_\_\_ В.В. Васильченко

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

---

---

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

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

---

---

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

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

---

---

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

## СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
5	
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++	
5	
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	
7	
4.1 Тематический план дисциплины	
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
16	
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	
18	
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	
19	
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	20
5.3 Особенности преподавания дисциплины	21
5.4 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	21
5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины	22
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
23	

## 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 «Обязательные дисциплины (модули)» части учебного плана.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
<b>Универсальные компетенции</b>		
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык, Ознакомительная 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:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Универсальные компетенции</b>			

Коммуникация	УК-4	<p>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 деятельность на государственном и иностранном языках</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-4.2) <b>Владеть:</b> различными методами, технологиями и типами коммуникаций при осуществлении профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках. (Н.УК-4.1)</p>
		<p>УК-4.2. 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>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</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.

	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОЗФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия		СРС	Контроль
1	Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	12	2	2	-	8	
2	Законы, правила и приемы общения	12	2	2	-	8	
3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	12	2	2	-	8	
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	12	2	–	-	10	
5	Этика делового общения. Деловой стиль	12	2	2	-	8	
6	Деловые переговоры: подготовка и проведение	12	2	–	-	10	

7	Деловое письмо	12	2	2	-	8	
8	Деловое общение по телефону	12	2	2	-	8	
9	Коммуникативные барьеры и причины их возникновения	12	2	2	-	8	
10	Зачет						
ИТОГО:		108	18	14	-	76	

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	2	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	[1] – [7]
2	Тема 2. Законы, правила и приемы общения	2	Цели, функции и виды коммуникации в организациях. Типология коммуникации. Базовые коммуникативные умения: умение устанавливать контакт, аргументировать, слушать, понимать, определение психологического состояния коммуникатора, трансактный анализ, манипуляция и управление ею	3. УК-4.1	[1] – [7]
3	Тема 3. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая	2	Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами. Групповая и массовая коммуникации (типы и характеристики групп;	3. УК-4.2	[1] – [7]

	коммуникации		роли индивида; стадии групп; лидер, типы и характеристики лидера; специфика массовой коммуникации, ее отличие от групповой). Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией		
4	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	2	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	[1] – [7]
5	Тема 5. Этика делового общения	2	Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросскультурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации	3. УК-4.2	[1] – [7]
6	Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и	2	Общение в различных деловых ситуациях. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы.	3. УК-4.2	[1] – [7]

	проведение		Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. Торги: виды торгов; технология ведения торгов. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации		
7	Тема 7. Деловое письмо	2	Виды, структура и принципы составления деловых писем. Классификация деловых писем. Содержание и виды резюме.	3. УК-4.2	[1] – [7]
8	Тема 8. Деловое общение по телефону	2	Правила ведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения	3. УК-4.2	[1] – [7]
9	Тема 9.  Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	2	Коммуникативные барьеры различных социальных групп. Навыки преодоления коммуникативных барьеров. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении	3. УК-4.3	[1] – [7]
Итого:		<b>18</b>			

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 2. Законы, правила и приемы общения	2	<i>Опрос по теме:</i> – 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?	З. УК-4.3 У. УК-4.3 Н. УК-4.3	[1] – [8]
2	Тема 3. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	2	<i>Опрос по теме:</i> – Как вы понимаете выражение «законы общения носят нежесткий характер»? – Откуда мы узнаем о существовании законов 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</i> общения, а какие – к <i>правилам речевого воздействия</i> ? Обоснуйте свое мнение: а) здороваться со знакомыми людьми; б) улыбаться	З. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1	[1] – [8]

			<p>собеседнику;  в) чаще называть собеседника по имени;  г) не перебивать собеседника;  д) благодарить за помощь;  е) говорить о том, что интересует собеседника;  ж) поддерживать идеи собеседника;  з) чаще извиняться;  и) не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно</p>		
3	<p>Тема 3.  Искусство межличностного общения.  Групповая и массовая коммуникации</p>	2	<p><i>Опрос по теме:</i>  – Что такое закон отзеркаливания?  – Что чаще всего отзеркаливается в общении?  – Какие функции выполняет закон отзеркаливания?  – Чему способствует отзеркаливание в диалоге?  – В чем суть закона зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий?  – В чем суть закона возрастающего нетерпения слушателей?  – Почему возникает «эффект толпы»?  – Как влияет эмоциональное состояние человека на понимание им речи других людей?  – На что лучше реагирует человек в толпе, что он легче понимает и с большей готовностью принимает:  • Простые предложения / сложные предложения;  • Тонкие шутки / грубые шутки;  • Серьезные мысли / прописные истины;</p>	<p>З. УК-4.2  У. УК-4.2  Н. УК-4.2</p>	[1] – [8]

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Аргументы / оценки;</li> <li>• Позитивные призывы / негативные призывы.</li> </ul> <p>– Какие следствия вытекают из этого? Как можно учесть это при выступлении перед большой аудиторией?</p> <p>– Какую аудиторию легче убеждать при непосредственном контакте с ней – большую или маленькую? Почему?</p> <p>– Объясните, что значит – «собеседника надо подготовить к восприятию новой идеи»? Какой коммуникативный закон выдвигает такое требование? Как это можно сделать?</p>		
4	Тема 5 Этика делового общения	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <p>– Перечислите этикетные правила и формы приветствия.</p> <p>– Каковы правила ведения деловой беседы с точки зрения речевого этикета?</p>	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [8]
5	Тема 7. Деловое письмо	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите основные виды деловых писем.</li> <li>2. Перечислите виды официальных документов</li> <li>3. Составьте докладную записку директору школы о нехватке в спортзале спортивного инвентаря</li> <li>4. Напишите заявление о принятии вас на работу.</li> <li>5. Напишите расписку о том, что взяли в дол определенную сумму денег у конкретного лица и обязуетесь вернуть их в определенный срок.</li> </ol>	З. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1	[1] – [8]

			6. Напишите заявление с просьбой выдать вещи из химчистки (квитанция утеряна)		
6	Тема 8. Деловое общение по телефону	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Перечислите основные особенности и правила делового телефонного общения.</li> <li>– Назовите основные этапы делового телефонного разговора.</li> <li>– Подготовьте в парах деловой телефонный разговор: вы звоните на курсы иностранного языка (вам надо знать стоимость обучения, сроки занятий, продолжительность, место и результативность).</li> <li>– Подготовьте в парах деловой телефонный разговор: 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)</li> </ul>	3. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [8]
7	Тема 9.  Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Перечислите основные коммуникативные барьеры.</li> <li>– Назовите причины их возникновения.</li> <li>– Каковы пути их преодоления?</li> </ul> <p><i>Контрольное тестирование</i></p>	3. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [8]
Итого:		<b>14</b>			

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	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	8	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	[1] – [8]
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	[1] – [8]
3	Тема 3. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	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	[1] – [8]
4	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	10	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	[1] – [8]
5	Тема 5. Этика 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	[1] - [8]
6	Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение	10	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме.	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [8]

			Подготовка к зачету		
7	Тема 7. Деловое письмо	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	[1] – [8]
8	Тема 8. Деловое общение по телефону	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	[1] – [8]
9	Тема 9.  Коммуникативн ые барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). 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	[1] – [8]
Итого:		<b>76</b>			

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: 30.08.2019). – 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: 30.08.2019). – 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: 30.08.2019). – 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: 30.08.2019). – 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: 30.08.2019). – 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: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. Пользователей.
  7. 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: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. Пользователей.
  8. Речевая коммуникация и деловое общение: практикум /авт.-сост. Н.Н. Федорова. Сочи РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2020. 50 с.

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

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017- ]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / SpringerNatureSwitzerland AG. PartofSpringerNature. – 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](http://www.iprbookshop.ru)». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – 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: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «Консультант-Плюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.

10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

*Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ.*

Зав. библиотекой



Е.С. Мыснина

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

Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

##### *Примерные 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.

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 (список рекомендуемой литературы, темы практических занятий, вопросы к зачету, 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 содержатся 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. За день до семинара крайне важно повторить определения базовых понятий, классификации, структуры и другие базовые положения.

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 дополнительной 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.

Подготовленный студент легко следит за мыслью преподавателя, что позволяет быстрее запоминать новые понятия, сущность которых выявляется в контексте лекции. Повторение материала облегчает в дальнейшем подготовку к зачету.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) 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 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, выполнения заданий.

- **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.

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 (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) 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 «Речевая коммуникация и деловое общение» 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 РГиРФ.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются

44.03.05 Педагогическое образование с двумя профилями

История и география

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

«Речевая коммуникация и деловое общение»

обязательная

очно-заочная

Составитель аннотации – Федорова Н.Н. 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
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	<b>УК-4.1</b> Демонстрирует знание принципов 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. <b>УК-4.2</b> Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке. <b>УК-4.3</b> 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 языке
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Иностранный язык, Ознакомительная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	Опрос, контрольное тестирование
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Зав. кафедрой РГиРФ

Л.Г. Бerezovskaya