

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 44.03.05 Педагогическое образование
 (с двумя профилями)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Иностраный язык и профессиональный язык

Форма обучения очная

Выпускающая кафедра Романо-германской и русской филологии

Кафедра-разработчик рабочей программы Романо-германской и русской филологии

Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятия, (час.)	Приспич. занятия, (час.)	Лаборат. занятия, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП (час.)	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
ОФО								
2	108 /3	18	18	–	72	–	–	Зачет
Итого:	108 /3	18	18	-	72	-	-	Зачет

Сочи 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Речевая коммуникация и деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки (Приказ Министерства образования и науки РФ № 125 от 22.02.2018 г.)

Рабочую программу составила  Федорова Н.Н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры романо-германской и русской филологии

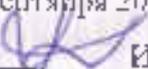
Протокол №1 от «31» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой  Л.Г. Берзовская

Руководитель ОПОП  Л.Г. Берзовская

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями).

Приказ №1 от «03» сентября 2019 г.

Председатель УМСИ  Иванов И.А.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения:

 В.В. Васильченко

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020 /2021 учебный год, протокол № 10 заседания кафедры от «17» июня 2020 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Внесение изменений не требуется.

Заведующий кафедрой Верид Березовская А.Т.

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

Рабочая программа переутверждена на 2021 /2022 учебный год, протокол № 11 заседания кафедры от «03» 02 2021 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Внесение изменений не требуется.

Заведующий кафедрой

Верид
подпись

БЕРЕЗОВСКАЯ А.Т.
ФИО

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

Рабочая программа переутверждена на 201__ /201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 201__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

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

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВОЗ	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
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 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, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи.

Задачи дисциплины:

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

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

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

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ях)	Практика устной и письменной речи (1-й семестр)	Современный русский язык, Практикум по культуре речевого общения, Второй иностранный язык, Деловой язык, Лингвистика, зарубежная литература, Практическая фонетика, Практическая грамматика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в виде таблицы 2.

Таблица 2

Компетенция и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции			

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Коммуникация	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 языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке; основные коммуникативные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном общении	<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. (З.УК-4.1)</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. (У.УК-4.1)</p> <p>Владеть: различными методами, технологиями и типами коммуникаций при осуществлении профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках. (Н.УК-4.1)</p>
		УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке	<p>Знать: правила монолога и диалога, способы ведения спора; понятия, виды и приемы делового общения.(З.УК-4.2)</p> <p>Уметь: различать стилистические регистры в устном и письменном общении с разными категориями собеседников, имея при этом различные намерения общения.(У.УК-4.2)</p> <p>Владеть: способностью самостоятельно осуществлять коммуникацию в соответствующей профессиональной области. (Н.УК-4.2)</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		<p>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 языке</p>	<p>Знать: пути и способы нахождения информации на государственном языке из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач (3.УК-4.3)</p> <p>Уметь: находить, воспринимать и использовать информацию на государственном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач. (У.УК-4.3)</p> <p>Владеть: готовностью использовать современные методы и технологии коммуникации на государственном языке. (П.УК-4.3)</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы 108 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темат) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	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 коммуникация	12	2	2	-	8	
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	12	2	2		8	
5	Этика делового общения. Деловой стиль	12	2	2		8	
6	Деловые переговоры: подготовка и	12	2	2	-	8	

	проведение					
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	18	–	72

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУП	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	2	Введение в предмет деловой коммуникации. Теория коммуникационных процессов в обществе и организациях. Коммуникативный менеджмент: Коммуникация как главный инструмент деловой сферы (коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении)	3. УК-4.1	[1] [10]
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, транзактный анализ, манипуляция и управление ею	3. УК-4.1	[1] [10]
3	Тема 3. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	2	Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами. Групповая и массовая коммуникации (типы и характеристики групп, роли индивида, стадии групп, лидер, типы и характеристики лидера; специфика массовой коммуникации, ее отличие от-	3. УК-4.2	[1] [10]

			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, мимикации, выражения лица, жестов, положения тела, походки	3. УК-4.2	[1] [10]
5	Тема 5. Этика делового общения	2	Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросскультурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Модернизация и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации	3. УК-4.2	[10]
6	Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	Общение в различных деловых ситуациях. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Прессе-конференция: подготовка к прессе-конференции, проведение прессе-конференции. Торги: виды торгов; технология ведения торгов. Презентация: цели презентации, виды презентации, коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации	3. УК-4.2	[1] – [10]
7	Тема 7.	2	Виды, структура и принци-	3. УК-4.2	[7]

	Деловое письмо		ны составления деловых писем. Классификация деловых писем. Содержание и виды резюме		
8	Тема 8. Деловое общение по телефону	2	Правила ведения деловой телефонной разговора. Принципы рационализации телефонного общения	З. УК-4.2	[1] – [10]
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	З. УК-4.3	[1] – [10]
Итого:		18			

4.1.2 Практические 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	<i>Открытые темы:</i> – Какие цели преследует деловое общение? Объясните разницу между этими целями. Приведите примеры. – Какие виды общения существуют? Дайте определение каждому виду общения – Общение какого типа встречается чаще – деловое или разговорное? Зависит ли объем или тип общения от пола, возраста, социального положения, профессии?	З. УК-4.1 У. УК-4.1 П. УК-4.1	[1] – [10]
2	Тема 2 Законы, правила и приемы общения	2	<i>Открытые темы:</i> – Как вы понимаете выражение «законы общения имеют особый характер»? – Откуда мы узнаем о существовании законов общения? – Чем отличаются <i>законы</i> общения и <i>правила</i> общения? – Как человек усваивает правила общения?	З. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1	[1] – [10]

			<p>– Объясните разницу между нормативными правилами общения и правилами речевого воздействия.</p> <p>Что такое <i>правила речевого воздействия</i>? Приведите примеры</p> <p>– Какие из приведенных ниже примеров относятся к <i>нормативным правилам общения</i>, а какие – к <i>правилам речевого воздействия</i>? Обоснуйте свое мнение:</p> <p>а) здороваться со знакомыми людьми;</p> <p>б) улыбаться собеседнику;</p> <p>в) чаще называть собеседника по имени;</p> <p>г) не перебивать собеседника;</p> <p>д) благодарить за помощь;</p> <p>е) говорить о том, что интересует собеседника;</p> <p>ж) поддерживать идеи собеседника;</p> <p>з) чаще позвонять;</p> <p>и) не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно</p>		
3	Тема 3. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	2	<p><i>Суржко по теме:</i></p> <p>– Что такое закон отзеркаливания?</p> <p>– Что чаще всего отзеркаливается в общении?</p> <p>Какие функции выполняет закон отзеркаливания?</p> <p>– Чему способствует отзеркаливание в диалоге?</p> <p>– В чем суть закона взаимности результата общения от объема коммуникативных усилий?</p> <p>– В чем суть закона возрастающего нетерпения ступенчатой?</p> <p>Почему возникает «эффект цыпленка»?</p> <p>– Как влияет эмоциональное состояние человека на понимание им речи других людей?</p> <p>На что лучше реагирует человек в толпе, что он легче понимает и с большей готовностью принимает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Простые предложения / сложные предложения; • Тонкие шутки / грубые шутки 	3. УК-4.2 У. УК-4.2 П. УК-4.2	[1] – [10]

			<ul style="list-style-type: none"> • Серьезные мысли / проплетенные нетины; • Аргументы / оценки; • Позитивные призывы / негативные призывы. <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 подразумевает такое требование? Как это можно сделать?</p>		
4	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	2	<p><i>Основа по теме:</i></p> <p>– Что такое невербальное общение?</p> <p>– Какие виды невербальных сигналов вы знаете?</p> <p>Что такое лексипружизисмы?</p> <p>Какую информацию мы обычно передаем вербально, а какую невербально?</p> <p>Составьте невербальный рассказ о каком-либо событии и покажите аудитории. Попробуйте оценить ваш рассказ?</p> <p>Пусть аудитории расскажет словами то, что вы показывали невербально.</p> <p>Какая одежда усиливает коммуникативную позицию человека?</p> <p>– Влияет ли слушат на восприятие человека в общении?</p> <p>Какое значение имеет жестоподобный индикатор? Что он символизирует?</p> <p>– Надо ли смотреть в глаза собеседнику? Как? В каких случаях?</p> <p>Как можно избежать неприязненного взгляда собеседника?</p> <p>– Как отличить искреннюю улыбку от неискренней?</p> <p>Перечислите открытые и закрытые жесты и позы.</p> <p>Что такое авторитарная поза?</p> <p>Приведите примеры.</p> <p>– Какая стойка считается ат-</p>	3, УК-4.2 У, УК-4.2 II, УК-4.2	[1] [10]

			<p>рассеивании? Какая контактная?</p> <p>– Для чего надо поднимать шею подбородок при общении?</p> <p>Почему не рекомендуется совершать манипуляции с предметами?</p> <p>– Как используется дистанция для усиления коммуникативной позиции?</p> <p>Что надо учитывать при расположении собеседников в пространстве?</p> <p>– Что такое закон вертикального доминирования?</p> <p>Как влияет на эффективность общения место общения?</p> <p>– Что такое вербальное общение?</p> <p>– Перечислите факторы вербального речевого воздействия.</p> <p>– Что такое адекватное использование правил речевого воздействия?</p>		
5	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	[10]
6	Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <p>В чем специфика жанров переговоров по сравнению с жанром публички с точки зрения отношений между участниками, степени предвзятости, роли аудитории и т.д.</p> <p>Что такое стратегия и тактика переговоров?</p> <p>– Раскройте содержание терминов «противная» и «негативная» информация для партнера, «сильная» и «слабая» позиция на переговорах, интернализация на переговорах, «важные границы уступки», «контрольный вариант».</p> <p>В чем особенность этикета жесткого и конструктивного стиля переговоров?</p> <p>– Что такое уловки на переговорах? Какие существуют конструкции при использовании партнером уловки «Двой-</p>	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]

			<p>ная игра на полуматчино», «Он плохой, а я хороший», «Красива трашка», «Сомнительность намерений», «ослабление 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 партнером от задачи, которую надо решить; • сосредоточьтесь на выгодах, а не на позициях; • предупредивайте к доводам, но не уступайте близкому; • придерживайтесь принципа повышения сложности решаемых задач; • не расширяйте зоны противоречий 		
7	Тема 7. Деловое письмо	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите основные виды деловых писем. 2. Перечислите виды официальных документов 3. Составьте докладную записку директору школы о нехватке в спортзале спортивной инвентаря 4. Напишите заявление о принятии вас на работу. 5. Напишите расписку о том, что взяли в долг определенную сумму денег у конкретного лица и обязуетесь вернуть их в определенный срок. 6. Напишите заявление с просьбой выдать вещи из хранилища (квитанция утеряна) 	3. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[7]
8	Тема 8 Деловое общение по телефону	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <p>– Перечислите основные особенности и правила телефонного общения.</p> <p>Назовите основные этапы делового телефонного разговора.</p> <p>– Подготовьте в парах тезисы телефонный разговор: вы звоните на курсы иностранного языка (вам надо знать слов-</p>	3. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]

			<p>мость обучения, сроки занятия, продолжительность, место и результативность).</p> <p>Подготовьте в паре деловой телефонный разговор: вы прочитали объявление, что в фирму требуется распространители рекламной продукции. Вы звоните начальнику отдела рекламы и предлагаете свои услуги (вам надо узнать условия работы, оплату, перспективы).</p>		
9	<p>Тема 9</p> <p>Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления</p>	2	<p><i>Образ по теме:</i></p> <p>– Перечислите основные коммуникативные барьеры.</p> <p>– Назовите причины их возникновения.</p> <p>– Каковы пути их преодоления?</p> <p><i>Контрольные тестирования</i></p>	З. УК-4.3 У. УК-4.3 Н. УК-4.3	[1] [10]
Итого		18			

4.1.3 Лабораторные занятия предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУП	Ссылки на литературу
1	<p>Тема 1.</p> <p>Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»</p>	8	<p>Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания).</p> <p>Знакомство с литературой по теме.</p> <p>Подготовка к зачету</p>	З. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1	[1] [10]
2	<p>Тема 2.</p> <p>Законы, правила и приемы общения</p>	8	<p>Подготовка к лекции.</p> <p>Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания).</p> <p>Знакомство с литературой по теме.</p> <p>Подготовка к зачету</p>	З. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1	[1] [10]
3	<p>Тема 3.</p> <p>Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникация</p>	8	<p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания).</p> <p>Знакомство с литературой по теме</p> <p>Подготовка к зачету</p>	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]
4	<p>Тема 4.</p> <p>Вербальные и</p>	8	<p>Подготовка к лекции.</p> <p>Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания).</p> <p>Знакомство с литературой по теме</p> <p>Подготовка к зачету</p>	З. УК-4.2 У. УК-4.2	[1] [10]

	невербальные средства делового общения		скому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме Подготовка к зачету	II УК-4.2	
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 II УК-4.2	[1]
6	Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение	4	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] [10]
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 II УК-4.2	[7]
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 II УК-4.2	[1] [10]
9	Тема 9. Коммуникативные 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-4.3 У. УК-4.3 Н. УК-4.3	[1] – [10]
Итого:		72			

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. Кругацкий, Р. М. Прыков, Ю. Е. Холодильникова, 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 Коммент, 2014. – 122 с. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL:
<http://www.iprbookshop.ru/72686.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. Юшиной. – 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 978-5-4487-6472-7. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL:
<http://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 07.10.2019). – 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. Кузнецов И.П. Деловое письмо [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие для бакалавров / Кузнецов И.П. – Электрон. текстовые файлы. – М. : Дашков и К., 2017. – 196 с. – URL: <http://nanum.com/catalog/product/415309> (дата обращения: 07.10.2019). — 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: 30.08.2019). – Режим доступа:
 для авторизир. пользователей;
 9. Меркулова, Н. В. Business Communication and Correspondence. Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция : учебное пособие / Н. В. Меркулова. – Воронеж : Воронежский государственный архитектурно-строительный университет. ЭБС АСВ, 2013. – 101 с. – ISBN 978-5-89040-471-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS [сайт] – URL:
<http://www.iprbookshop.ru/22672.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа:
 для авторизир. пользователей;
 10. 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL:
<http://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа:
 для авторизир. пользователей;

4.2.2 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. Сочн. [2017-]. URL: <http://lib.sutl.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. Springer Nature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Paris/Springer Nature – 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: 28.08.2019). – 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://npsocf.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ИЮ.ШР.Ед Справочник». 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 «Итос» ЭлектронЛан. 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. Мыслова

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения опросно-справочного. Форма промежуточной аттестации – зачет

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, тест);

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, вопросы к опросу, а также другие необходимые материалы) помещены 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, так 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. За день до семинара крайне важно повторить определения базовых понятий, классификации, структуры и другие базовые положения.

Важной частью работы студента является знакомство с рекомендуемой и дополнительной 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 обеспечивает в дальнейшем подготовку к зачету.

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, при подготовке устного сообщения; 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 его 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 (использование словарей, справочников и т.д.). Практические занятия проводятся в виде: контрольного опроса, обсуждения вопросов на коллоквиуме, устного сообщения по теме, эссе.

- 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 ассоциаций 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).

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- 1 Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой.
- 2 Практические занятия: презентационная техника (ноутбук, проектор), программное обеспечение: Microsoft Windows 7 Professional, 8 Pro, 8.1 Pro, 10 Pro (Лицензионный договор №0318100046815000032-0003440-01 (08/16г) от 13.01.2016 - Срок действия – бессрочная лицензия. Лицензионный договор №0318100046815000030-0003440-01 (06/16г) от 13.01.2016 - Срок действия – бессрочная лицензия. Лицензионный договор №ВК01492/2892 (163/16д) от 05.01.2016 - Срок действия – 05.01.2019). 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. Лицензионный договор №0318100046815000028-003440-01 (04/16-г) от 13.01.2016. Срок действия – бессрочная лицензия. Лицензионный договор №0318100046815000029-003440-01 (05/16-г) от 13.01.2016. Срок действия – бессрочная лицензия.
- 3 Прочие рабочие места преподавателя, оснащенные компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.
- 4 Дистанционная поддержка дисциплины: для обмена информацией с преподавателем используется электронная почта кафедры ПИ ПРФ.

Приложение к РПД «Речевая коммуникация и деловое общение»

44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями)

Школа профессионалов «Педагогическое образование»

бакалавр

уровня образования

Иностранный язык и иностранный язык

дисциплина

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

«Речевая коммуникация и деловое общение»

обязательная

по плану дисциплины

очная

форма обучения

Составитель аннотации – Федорова И.И., к. филол. н., доц. каф. РГиРФ

подпись

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	овладение студентами специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания, содействие развитию профессиональной и коммуникативной 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 коммуникация. 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	УК-4.1 демонстрирует знание принципов построения устной и письменной 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. УК-4.2 грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке. 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 языке
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Практика устной и письменной речи (1-й семестр)
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа

Формы текущего контроля успеваемости	Опрос, тестирование
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Зав. кафедрой РГнРФ  Л.Г. Березовская