

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Малахова Светлана Дмитриевна  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 06.08.2024 16:32:03  
Уникальный программный ключ:  
cba47a2f4b9180af2546ef5354c4938c4a04716d

  
**УТВЕРЖДАЮ:**  
зам. директора по учебной работе  
Е.С. Хропов  
"10" августа 2021 г.

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины  
«Культура речи и деловое общение»**

для подготовки бакалавров  
Направление: **35.03.04 Агрономия**  
Направленность: **«Агробизнес»,  
«Защита растений и фитосанитарный контроль»**  
Форма обучения: очная, заочная  
Год начала подготовки: 2019  
Курс 1  
Семестр 1

В рабочую программу вносятся следующие изменения (для 2019г., 2020г., 2021г. начала подготовки): добавлен источник в п.8 «Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)»:

Культура письменной речи [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://grammar.ru/>

Разработчик: Яблонская С.Ю., к.ф.н., доцент С.Ю. Яблонская «28» 06 2021г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры общественных наук и иностранных языков, протокол № 11 от «28» 06 2021г.

Заведующий кафедрой Е.В. Королёва Е.В.Королёва, к.ф.н., доцент

**Лист актуализации принят на хранение:**

Заведующий выпускающей кафедрой агрономии  
В.К.Храмой, д.с.-х. н., профессор

В.К. Храмой  
«30» сентября 2021г.



УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе  
С.Д.Малахова  
2020 г.

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины  
Б.О.08 Культура речи и деловое общение  
для подготовки бакалавров**

Направление 35.03.04 Агрономия  
Направленность: «Агробизнес»,  
«Защита растений и фитосанитарный контроль»

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки: 2020

Курс 1  
Семестр 1

В рабочую программу не вносятся изменения. Программа актуализирована для 2020 года начала подготовки.

Разработчик: к.ф.н., доцент Яблонская С.Ю.  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

  
«22» 05 2020г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры общественных наук и иностранных языков протокол № «22» 05 2020г.

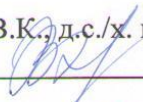
Заведующий кафедрой

  
подпись

Е.В.Ливская, к.ф.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

**Лист актуализации принят на хранение:**

Заведующий выпускающей кафедрой Храмой В.К., д.с./х. наук, профессор

  
«30» 08 2020г.



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ – МСХА**  
имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА  
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

**КАЛУЖСКИЙ ФИЛИАЛ**

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
КАФЕДРА ОБЩЕСТВЕННЫХ НАУК И ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ

УТВЕРЖДАЮ:  
Зам. директора по учебной работе  
О.И. Сюняева  
« 30 » 08 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.8 Культура речи и деловое общение**

для подготовки бакалавров

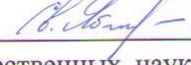
ФГОС ВО

Направление 35.03.04 «Агрономия»  
Направленность: «Агробизнес»,  
«Защита растений и фитосанитарный контроль»

Курс 1  
Семестр 1

Форма обучения: очная, заочная  
Год начала подготовки: 2019

Калуга, 2019

Разработчик:  Яблонская С.Ю., к.ф.н., доцент, зав. кафедрой общественных наук и иностранных языков Калужского филиала РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева

«22» 04 2019 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 35.03.04 «Агрономия» и учебным планом


Программа обсуждена на заседании кафедры общественных наук и иностранных языков

Зав. кафедрой  С.Ю.Яблонская, к.ф.н., доцент

протокол № 9<sup>а</sup> «22» 04 2019 г.

**Согласовано:**

Председатель учебно-методической комиссии

по направлению подготовки  Исаков А.Н., д.с.-х.н., профессор

(ФИО, ученая степень, ученое звание)  
«28» 06 2019 г.

Зав. выпускающей кафедрой  Храмой В.К., д.с.-х.н., профессор

(ФИО, ученая степень, ученое звание)  
«28» 06 2019 г.

**Проверено:**

Начальник УМЧ  доцент О.А. Окунева

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>АННОТАЦИЯ</b> .....	4
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	5
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ</b> .....	5
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> .....	5
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	10
4.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТРУДОЁМКОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ РАБОТ ПО СЕМЕСТРАМ.....	8
4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4.3. ЛЕКЦИИ / ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ.....	12
<b>5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b> .....	17
<b>6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	17
6.1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	20
6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	21
<b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	21
7.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	21
7.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	21
7.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ.....	21
<b>8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	21
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)</b> .....	21
<b>10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	22
<b>11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	22
ВИДЫ И ФОРМЫ ОТРАБОТКИ ПРОПУЩЕННЫХ ЗАНЯТИЙ.....	22
<b>12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b> .....	22

## Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины

Б1.О.08 «Культура речи и деловое общение» для подготовки бакалавра по направлению 35.03.04 «Агрономия», направленность: «Агробизнес», «Защита растений и фитосанитарный контроль»

**Цель освоения дисциплины:** сформировать знания о различных аспектах устной и письменной речи: нормативных, коммуникативных, этических, психологических.

**Место дисциплины в учебном плане.** Дисциплина включена в дисциплины обязательной части учебного плана направления подготовки 35.03.04 «Агрономия», направленность: «Агробизнес», «Защита растений и фитосанитарный контроль».

**Требования к результатам освоения дисциплины.** В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

*Универсальные (УК):*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1 - Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;

УК-3.2 - Понимает особенности поведения групп людей в сфере сельскохозяйственного производства и учитывает их в своей деятельности;

УК-3.3 - Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата;

УК-3.4 - Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды;

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК- 4.1 - Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;

УК- 4.2 - Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках;

УК- 4.3 - Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках;

УК- 4.4 - Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания др;

УК- 4.5 - Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно;

УК-5- Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1 - Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;

УК-5.2 - Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание

этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой;

УК-5.3 - Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

**Краткое содержание дисциплины.** В соответствии с целями и задачами в структуре курса выделяются два тесно связанных друг с другом раздела (раскрывающиеся соответствующими темами):

Раздел 1 «Культура речи. Нормы литературного русского языка»

Раздел 2 «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»

**Общая трудоемкость дисциплины:** 3 зачетных единицы (108 часов).

**Промежуточный контроль:** зачет.

## **1. Цель освоения дисциплины**

Цель освоения дисциплины: сформировать знания о различных аспектах устной и письменной речи: нормативных, коммуникативных, этических, психологических.

## **2. Место дисциплины в учебном процессе**

Дисциплина «Культура речи и деловое общение» включена в дисциплины обязательной части учебного плана. Дисциплина «Культура речи и деловое общение» реализуется в соответствии с требованиями ФГОС, ОПОП ВО и Учебным планом по направлению 35.03.04 «Агрономия».

Курс «Культура речи и деловое общение» читается вместе с дисциплиной «Иностранный язык».

Дисциплина является базой для дисциплин «История», «Психология общения», «Философия».

Рабочая программа дисциплины «Культура речи и деловое общение» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 1.

Таблица 1

## Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	УК-1	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 - Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	- структуру, виды и формы делового общения;	- организовать работу малого коллектива, рабочей группы;	- навыками организации деловой беседы, совещания, переговоров;
			УК-3.2 - Понимает особенности поведения групп людей в сфере сельскохозяйственного производства и учитывает их в своей деятельности;	- социально-психологические процессы делового общения, их содержание и динамику	- ориентироваться в различных поведенческих стратегиях в деловом общении	- навыкам эффективного делового взаимодействия.
			УК-3.3 - Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата;	- технологии делового общения.	- организовать выполнение конкретного порученного этапа работы.	- навыками эффективного планирования и организации делового общения
			УК-3.4 - Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды;	- технологии ведения полемики	-представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчёта, статьи	- навыками грамотного построения текстов различных типов, видов, жанров, стилей
	УК-4	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форм-	УК- 4.1 - Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения,	Конструктивные техники и приёмы делового общения, специфику вербальной и невербальной коммуникации	-осуществлять деловое общение, грамотно используя вербальные и невербальные средства коммуникации	Навыками интерпретаций невербальной коммуникации



		мах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;			
			УК- 4.2 - Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках;	-особенности различных функциональных стилей	-писать тексты различных жанров научного стиля	-навыками поиска информации по определённой теме.
			УК- 4.3 - Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках;	- закреплённые ГОСТом правила оформления деловых бумаг различных жанров	-ориентироваться в жанровой специфике текстов различных стилей	-навыками восприятия и анализа текстов официально-делового стиля
			УК- 4.4 - Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания др;	- особенности, жанры, виды и формы деловой и научной коммуникации	применять технологии активного слушания в деловом общении	навыками публичной речи, ведения диалога, дискуссии, полемики
			УК- 4.5 - Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный	-знать нормы русского литературного языка	-ориентироваться в функциональных стилях	-навыками редактирования текстов различных стилей

			язык и обратно;			
2	УК-5	УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и фило-софском контекстах.	УК-5.1 - Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;	-нормы русского литературного языка,	- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;	- навыками совершенствования культуры речи для самоорганизации и самообразования
	УК-5.2 - Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой;		- условия функционирования и развития национального языка, требования к речи делового человека;	применять методы анализа, синтеза, сравнения в деловом общении	- навыками литературной и деловой письменной и устной речи	
	УК-5.3 - Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.		- правила речевого этикета делового человека	-выстраивать общение на основе традиционных общечеловеческих ценностей в различных контекстах.	- навыками последовательного и целенаправленного осмысления значения философских принципов, законов и категорий применительно к теоретической и практической деятельности	

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ семестрам представлено в таблицах 2а и 2б.

##### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а

##### Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час.	В т.ч. по семестрам №1
<b>Общая трудоёмкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>1. Контактная работа:</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>Аудиторная работа</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<i>в том числе:</i>		
<i>лекции (Л)</i>	18	18
<i>практические занятия (ПЗ)</i>	36	36
<b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<i>самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)</i>	54	54
Вид промежуточного контроля:	зачёт	

##### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б

##### Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час.	В т.ч. по семестрам №
<b>Общая трудоёмкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>1. Контактная работа:</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>Аудиторная работа</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<i>в том числе:</i>		
<i>лекции (Л)</i>	4	4
<i>практические занятия (ПЗ)</i>	8	8
<b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>92</b>	<b>92</b>
<i>самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)</i>	92	92
<b>Контроль (подготовка к зачету)</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Вид промежуточного контроля	зачёт	

##### 4.2 Содержание дисциплины ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а

##### Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнённо)	Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ	
Раздел 1 «Культура речи. Нормы литературного русского языка»	36	6	12	18
Раздел 2 «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»	72	12	24	36
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>54</b>

## **Раздел 1 Культура речи. Нормы литературного русского языка**

**Тема 1** Коммуникативная компетенция специалиста. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Требования к речи в деловых коммуникациях

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Основные характеристики делового общения. Формы делового общения.
3. Правильность, точность, логичность – основные требования к речи
4. Понятие языковой нормы.

**Тема 2.** Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека

1. Лексические нормы.
2. Фонетические нормы.
3. Морфологические нормы.

**Тема 3.** Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека.

1. Синтаксические нормы.
2. Функциональные стили русского языка. Стилистические нормы.

## **Раздел 2 Деловая коммуникация в профессиональной деятельности**

**Тема 4** Вербальные и невербальные средства коммуникации.

1. Вербальные средства коммуникации

### **2. Невербальные средства коммуникации**

**Тема 5.** Слушание в деловой коммуникации

1. Цель и задачи эффективного слушания
2. Внешние помехи слушания.
7. Три уровня слушания.
8. Особенности направленного, критического слушания.
9. Специфика активного слушания.
10. «Обратная связь». Виды и способы её осуществления.
11. Приемы эффективного слушания.

**Тема 6.** Структура, виды и формы делового общения.

1. Типология видов делового общения по содержательной направленности.
2. Типология видов делового общения по цели общения.
3. Типология основных форм делового общения (деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, презентация)

**Тема 7.** Речевой этикет

1. Понятие речевого этикета. Виды этикета.
2. Национальная специфика речевого этикета.
3. Этикетные формулы: формулы обращения, знакомства, приветствия, приглашения, поздравления, благодарности и т.д.
4. Compliment как компонент речевого этикета.
5. Культура критики.
6. Речевые дистанции и табу.

**Тема 8.** Деловая переписка. Деловая беседа по телефону

1. Стратегии ведения деловой беседы.
2. Вступительная часть беседы.
3. Аргументация.
4. Нейтрализация возражений.
5. Завершение беседы.
6. Схема анализа деловой беседы.
7. Особенности делового телефонного разговора.

**Тема 9.** «Конфликты и их разрешение в общении»

1. Понятие «конфликт» и его социальная роль.
2. Классификация конфликтов.
3. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс).
4. Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Способы избегания стрессовых ситуаций.

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б

### Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнённо)	Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ	
Раздел 1 «Культура речи. Нормы литературного русского языка»	31,5	1,5	3	27
Раздел 2 «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»	76,5	2,5	5	69
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>96*</b>

\* Сумма часов СРС и контроля (92+4)

### 4.3 Лекции / практические занятия

#### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 4а

#### Содержание лекций / практических занятий и контрольные мероприятия

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	№ и название лекций/практических занятий	Формируемые компетенц.	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1	<b>Раздел 1. Культура речи. Нормы литературного русского языка</b>		УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания реконструктивного типа	<b>18</b>
2	<b>Тема 1. Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях</b>	Лекция №1 Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания реконструктивного типа	2
		Практическое занятие №1 Коммуникативная компетенция специалиста.	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2
		Практическое занятие №2 Требования к речи в деловых коммуникациях	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2
3	<b>Тема 2. Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека</b>	Лекция №2 Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения.	2
		Практическое занятие №3 Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2
		Практическое занятие №4 Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2
	<b>Тема 3. Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека</b>	Лекция №3 Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения Тестирова-	2
		Практическое занятие №5 Синтаксические нормы речи делового человека	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2
		Практическое занятие №6 Стилистические нормы речи делового человека	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	№ и название лекций/практических занятий	Формируемые компетенц.	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
				ние	
<b>Раздел 2. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности</b>			УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения	<b>36</b>
4	<b>Тема 4</b> Вербальные и невербальные средства коммуникации человека	Лекция №4 Вербальные и невербальные средства коммуникации	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный	2
		Практическое занятие №7 Вербальные средства коммуникации	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2
		Практическое занятие №8 Невербальные средства коммуникации	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2
5	<b>Тема 5.</b> Слушание в деловой коммуникации	Лекция №5 Слушание в деловой коммуникации	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный	2
		Практическое занятие №9 Слушание в деловой коммуникации			2
		Практическое занятие №10 Технологии эффективного слушания в деловой коммуникации			2
6	<b>Тема 6</b> Структура, виды и формы делового общения.	Лекция №6. Структура, виды и формы делового общения	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный	2
		Практическое занятие №11 Структура делового общения			2
		Практическое занятие №12 Виды и формы делового общения			2
7	<b>Тема 7.</b> Речевой этикет	Лекция №7 Речевой этикет	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Собеседование. Реферат	2
		Практическое занятие №13 Речевой этикет			2
		Практическое занятие №14 Речевой этикет различных стран			2
8	<b>Тема 8.</b> Деловая переписка. Деловая беседа по телефону	Лекция №8 Деловая переписка. Деловая беседа по телефону	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения.	2
		Практическое занятие №15 Деловая переписка			2
		Практическое занятие №16 Деловая беседа по телефону			2
9	<b>Тема 9.</b> Конфликты и их разрешение в общении	Лекция №9 Конфликты и их разрешение в общении	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, круглый стол. Реферат	2
		Практическое занятие №17 Конфликты и их разрешение в общении			2
		Практическое занятие №18 Стратегии поведения в конфликтах			2
<b>ИТОГО</b>					<b>54</b>

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 46

### Содержание лекций / практических занятий и контрольные мероприятия

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	№ и название лекций/практических занятий	Формируемые компетенц.	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1	<b>Раздел 1. Культура речи. Нормы литературного русского языка</b>				<b>4,5</b>
	<b>Тема 1. Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях</b>	Лекция №1 Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания реконструктивного типа	<b>0,5</b>
		Практическое занятие №1 Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		<b>1</b>
	<b>Тема 2. Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека</b>	Лекция №1 Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения.	<b>0,5</b>
		Практическое занятие №1 Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		<b>1</b>
	<b>Тема 3. Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека</b>	Лекция №1 Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения Тестирование	<b>0,5</b>
Практическое занятие №2 Синтаксические нормы речи делового человека. Стилистические нормы речи делового человека		УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	<b>1</b>		
<b>Раздел 2. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности</b>					<b>7,5</b>
4	<b>Тема 4 Вербальные и невербальные средства коммуникации человека</b>	Лекция №1 Вербальные и невербальные средства коммуникации	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный	<b>0,5</b>
		Практическое занятие №2 Вербальные средства коммуникации Невербальные средства коммуникации	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		<b>1</b>
5	<b>Тема 5. Слушание в деловой коммуникации</b>	Лекция №2 Слушание в деловой коммуникации	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный	<b>0,5</b>
		Практическое занятие №3 Слушание в деловой коммуникации Технологии эффективного слушания в деловой коммуникации			<b>1</b>
6	<b>Тема 6 Структура, виды и формы делового общения.</b>	Лекция №2. Структура, виды и формы делового общения	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Опрос устный	<b>0,5</b>
		Практическое занятие №2 Структура делового общения Виды и формы делового общения			<b>1</b>

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	№ и название лекций/практических занятий	Формируемые компетенц.	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
7	<b>Тема 7. Речевой этикет</b>	Лекция №2 Речевой этикет	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Собеседование. Реферат	<b>0,5</b>  <b>1</b>
		Практическое занятие №4 Речевой этикет Речевой этикет различных стран			
8	<b>Тема 8. Деловая переписка. Деловая беседа по телефону</b>	Лекция №2 Деловая переписка. Деловая беседа по телефону	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения.	<b>0,5</b>  <b>0,5</b>
		Практическое занятие №4 Деловая переписка Деловая беседа по телефону			
9	<b>Тема 9. Конфликты и их разрешение в общении</b>	Лекция № Конфликты и их разрешение в общении	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	Компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, круглый стол.	-  <b>0,5</b>
		Практическое занятие №4 Конфликты и их разрешение в общении Стратегии поведения в конфликтах			
<b>ИТОГО</b>					<b>12</b>

## ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 5а

### Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	Название раздела, темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
1.	<b>Раздел 1. Культура речи. Нормы литературного русского языка</b>	
	Тема 1. Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях	Понятие языковой нормы. Требование к речи в деловых коммуникациях (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 2. Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека	Морфологические нормы языка (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 3. Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека	Функциональные стили (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	<b>Раздел 2. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности</b>	
	Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации	Вербальные средства (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 5. «Слушание в деловой коммуникации»	Обратная связь». Виды и способы её осуществления. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 6 «Структура, виды и формы делового общения».	Типология основных форм делового общения (деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, презентация (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)



№ п/п	Название раздела, темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
	Тема 7. «Речевой этикет»	Культура критики. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3) Речевые дистанции и табу. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 8. «Деловая переписка. Деловая беседа по телефону»	Схема анализа эффективности деловой беседы (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3) Специфика телефонных переговоров (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 9. «Конфликты и их разрешение в общении»	Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Способы избегания стрессовых ситуаций. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 56

### Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	Название раздела, темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
1.	<b>Раздел 1. Культура речи. Нормы литературного русского языка</b>	
	Тема 1. Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях	Понятие языковой нормы. Требование к речи в деловых коммуникациях (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 2. Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека	Морфологические нормы языка (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 3. Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека	Функциональные стили (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
<b>Раздел 2. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности</b>		
	Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации	Вербальные средства (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 5. «Слушание в деловой коммуникации»	Обратная связь». Виды и способы её осуществления. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 6 «Структура, виды и формы делового общения».	Типология основных форм делового общения (деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, презентация (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)

№ п/п	Название раздела, темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
	Тема 7. «Речевой этикет»	Культура критики. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3) Речевые дистанции и табу. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3) УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 8. «Деловая переписка. Деловая беседа по телефону»	Схема анализа эффективности деловой беседы (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3) Специфика телефонных переговоров (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
	Тема 9. «Конфликты и их разрешение в общении»	Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Способы избегания стрессовых ситуаций. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4., УК-4.5, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)

## 5. Образовательные технологии

Таблица 6

### Применение активных и интерактивных образовательных технологий

№	Тема и форма занятия	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий (форм обучения)	
1	<b>Тема 3.</b> Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека	Л	Лекция-установка
2	<b>Тема 4</b> Вербальные и невербальные средства коммуникации человека.	ПЗ	Лекция с элементами дискуссии
3	<b>Тема 5.</b> Слушание в деловой коммуникации	Л	Лекция-презентация
4	<b>Тема 6</b> Структура, виды и формы делового общения.	Л	Лекция-презентация
5	<b>Тема 7.</b> Речевой этикет	ПЗ	Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения. Реферат
6	<b>Тема 8.</b> Деловая переписка. Деловая беседа по телефону	ПЗ	Компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения

## 6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

### 6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

#### Перечень вопросов к контрольным мероприятиям (устному опросу) по разделам

Раздел 1. Культура речи. Нормы литературного русского языка

Тема №1. Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях

1. Какие черты определяют коммуникативный портрет современного специалиста?
2. Какие виды коммуникативной компетенции необходимы в профессиональном общении?
3. Какие личностные свойства определяют уровень коммуникативной компетентности специалиста?
4. Каковы, на ваш взгляд, эффективные средства воздействия на партнера

Тема №2. Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека

1. Какие требования предъявляются к речи выступающего со стороны ее звучания?
2. Расскажите о вариантах норм литературного языка.
3. Как вы относитесь к словам, которые находятся за пределами русского литературного языка?
4. Выполнение письменных упражнений

Тема №3. Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека

1. К чему приводит нарушение грамматических норм русского языка?
2. Сравните разговорную и литературную нормы грамматики русского языка.
3. Какие типичные синтаксич. ошибки вы можете назвать?

Выполнение упражнений.

Тема №4. Вербальные и невербальные средства коммуникации

1. Как вы понимаете выражение "наблюдает за наблюдателем"?
2. Какие виды средств входят в группу невербальных?
3. Чем занимается кинесика?
4. Какие преимущества дает деловому партнеру умение "считывать" невербальные сигналы?
5. Каковы внешние проявления эмоциональных состояний?
6. О чем говорят мимика и взгляд?
7. Что вы знаете о сигналах в области лба?
8. Что вы знаете о сигналах средней части лица?
9. Перечислите сигналы "языка" глаз?
10. Какие виды взглядов бывают, и о чем они сигнализируют?
11. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
12. Каково значение позы в деловом общении, о чем "говорят" сигналы тела?
13. Какие сигналы передают ходьба и передвижение человека?
14. О чем может "свидетельствовать" положение "сидя"?
15. Какие сигналы подают положение рук и ног в позе "сидя"?
16. Какие сигналы подают руки и кисти?
17. О чем "говорят" жесты?
18. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении?
19. Какие жесты относятся к оценке: одобрения, порицания, скепсиса, разочарования и пр.?
20. Какие жесты выдают черты характера человека и отношение к ситуации?
21. О чем свидетельствует рукопожатие, какие его виды вы знаете?
22. Что относится к паралингвистическим особенностям невербальной коммуникации?
23. Зачем делаются паузы во время коммуникации?
24. Какие бывают зоны и дистанции в деловом и межличностном общении?
25. Какие сигналы тела показывают, что вы нарушили границы интимной зоны партнера?
26. Что означает "личностная дистанция", в каких видах деловой коммуникации она целесообразна?
27. Что означает "социальная зона", в каких видах деловой коммуникации она целесообразна?
28. О чем "говорит" связка "рука-лицо"?
29. Публичная или открытая зона общения, для каких форм деловой коммуникации она предпочтительна?
30. Как вы понимаете выражение "программировать пространство"?

Тема №5. Слушание в деловой коммуникации

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?

2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания?
6. Каковы внешние помехи слушания?
7. Каковы три уровня слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика активного слушания?
10. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?
11. Что такое перефразирование?
12. Что означает «отражение чувств»?
13. Что означает «резюмирование», каковы способы его осуществления?
14. Назовите пять правил эффективной обратной связи?
15. Каковы приемы эффективного слушания?
16. Каковы «беззвучные сигналы тревоги» во время слушания?
17. Какого слушателя можно назвать «идеальным»?

#### Тема №6. Структура, виды и формы делового общения

1. Определите типологию видов делового общения по содержательной направленности.
2. Определите типологию видов делового общения по цели общения.
3. Определите типологию основных форм делового общения (деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, презентация).

#### Тема 7 Речевой этикет

1. Что такое речевой этикет?
2. Назовите факторы, определяющие формирование речевого этикета и его использование.
3. Докажите, что речевой этикет имеет национальную специфику.
4. Укажите формулы речевого этикета. На какие группы они делятся?
5. Какова история обращения людей друг к другу в России?

#### Тема 8. Деловая переписка. Деловая беседа по телефону

1. Каковы основные функции деловой беседы?
  2. Какие виды бесед вы знаете?
  3. Что значит "отработать ход" беседы?
  4. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
  5. Какие приемы называются "запрещенными"?
  6. Какова структура деловой беседы?
  7. Каковы задачи первой фазы беседы?
  8. Назовите примеры нежелательного начала беседы.
  9. Назовите приемы эффективного начала беседы.
  10. Что необходимо знать для осуществления основной части беседы?
  11. В чем особенности фазы "передача информации собеседнику"?
  12. Как вести себя во время возражений?
  13. В чем специфика стадии аргументирования?
  14. Как завершить беседу?
  15. Как сделать анализ проведенной беседы?
  16. Что влияет на успех деловой беседы?
  17. В чем специфика беседы при поступлении на работу?
1. Каковы особенности делового телефонного разговора?
  2. Чем отличается деловой телефонный разговор от личного?
  3. Как правильно выбрать время для разговора по телефону?
  4. Чем отличается положение участников телефонных переговоров?
  5. Как "защитить" себя от телефона?
  6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
  7. Как вести себя во время телефонного разговора?
  8. Как действовать, если звонят тебе?

9. Чего следует избегать во время разговора, до него и после?
10. Как психологически правильно вести деловой разговор по телефону?
11. Как использовать свой голос, чтобы убедительно воздействовать на партнера?
12. Почему нужно улыбаться, ведя по телефону деловой разговор?
13. Насколько внимательнее партнер при разговоре по телефону, чем при личной беседе с "глазу на глаз"?
14. Почему важно договориться по телефону о деловой встрече и согласовать условия ее проведения?

#### Тема 9. Конфликты и их разрешение в общении

1. Что понимают под конфликтом в современной литературе по психологии делового общения?
2. Чем отличается конфликт от конфликтной ситуации?
3. Назовите самые распространенные причины возникновения конфликтов.
4. Какие способы разрешения конфликтов в рамках делового общения вам известны?
5. Что такое стресс?
6. Каковы последствия стрессов?

#### **Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (зачет)**

1. Требования к речи в деловых коммуникациях
2. Особенности деловой коммуникации
3. Основные характеристики делового общения. Формы делового общения.
4. Правильность, точность, логичность – основные требования к речи
5. Понятие языковой нормы. Лексические нормы делового общения.
6. Фонетические нормы.
7. Морфологические нормы.
8. Синтаксические нормы.
9. Функциональные стили русского языка. Стилистические нормы.
10. Вербальные средства коммуникации
11. Невербальные средства коммуникации
12. Цель и задачи эффективного слушания. Приемы эффективного слушания.
13. Типология видов делового общения
14. Понятие речевого этикета. Виды этикета.
15. Этикетные формулы: формулы обращения, знакомства, приветствия, приглашения, поздравления, благодарности и т.д.
16. Compliment как компонент речевого этикета.
17. Культура критики.
18. Стратегии ведения деловой беседы.
19. Особенности делового телефонного разговора.
20. Понятие «конфликт» и его социальная роль. Классификация конфликтов. Стратегии поведения в конфликтах.

#### **6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания**

Таблица 7

#### **Критерии оценивания результатов обучения**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
зачет	теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями. Умения и навыки применяются студентом для решения практических задач с незначительными ошибками, исправляемыми студентом самостоятельно.
незачет	теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, из предусмотренных программой обучения учебных заданий либо выполнено менее 60%, либо содержит грубые ошибки, приводящие к неверному решению; Умения и навыки студент не способен применить для решения практических задач.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1 Основная литература

1. Гарифуллина, Н. К. Русский язык и культура профессиональной речи : учебное пособие / Н. К. Гарифуллина, И. В. Вяткина. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2013. — 83 с. — ISBN 978-5-7882-1469-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62659.html>
2. Русский язык и культура речи : учебное пособие для студентов вузов / М. В. Небезина, Е. В. Шарохина, Е. Б. Михайлова [и др.]. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 351 с. — ISBN 5-238-00860-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/8576.html>

### 7.2 Дополнительная литература

1. Титова Л. Г. Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — ISBN 978-5-238-00919-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие.- 2005.-15 экз.
3. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для бакалавров. Рекомендовано ФГБОУ ВПО «Российский Государственный педагогический университет им. А.И. Герцена», 2008-2 экз., 2012.-2 экз.

### 7.4 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

1. Демидова А.П., Прохорова Е.Б., Сивоха Л.П. Учебно-методическое пособие по «Деловому общению». – Калуга, 2009.
2. Абаймова М.Б. Методические материалы по курсу «Этика деловых отношений» для студентов экономического факультета. – М.: МСХА, 2005
3. Горбатов А.В., Чаусов Н.Ю. Организация презентаций. – Калуга, 1999
4. Чаусов Н.Ю., Горбатов А.В., Чаусова Л.А. Управление конфликтами.- Калуга, 2003
5. Горбатов А.В., Чаусов Н.Ю., Чаусова Л.А. Деловые телефонные переговоры. – Калуга, 200

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

<http://www.gramota.ru/> Портал Грамота. Ру является одним из наиболее авторитетных источников информации. Законодательство о РЯ. Проверка грамотности on-line (9 словарей Правописание и культура речи. Журнал «Русский язык». Библиотека русской литературы. Конкурсы, олимпиады. Подборка ссылок на словари и др. ресурсы по русскому языку. Бесплатная справочная служба русского языка.

<http://www.slovari.ru> Сайт Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН и издательства «Азбуковник». Постоянно действует бесплатная справочная служба. 12 словарей, в т.ч. Достоевского, Даля и т.п. Словари, форум, ссылки, консультации. Словари: Вселенная в алфавите, Грамматические словари, словари сочетаемости, Исторические словари, орфографические словари, Орфоэпические словари, Словари эпитетов, сравнений, метафор, Словари – справочники правильностей и трудностей и др.

## 9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 8

### Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины	Наименование программы	Тип программы	Автор	Год разработки
1.	Все разделы	Microsoft PowerPoint	Программа подготовки презентаций	Microsoft	2006 (версия Microsoft Power Point 2007)
2.	Все разделы	Microsoft Word	Текстовый редактор	Microsoft	2006 (версия Microsoft Power Point 2007)

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Таблица 9

Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	2
Аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (каб. № 327н).	Учебные столы (18 шт.); стулья (36 шт.); рабочее место преподавателя; доска учебная; переносное мультимедийное оборудование (Проектор мультимедийный NES NP510/LCD переносной, Ноутбук Aser Aspire) с доступом в Интернет.
Аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (каб. № 201).	Учебные столы (25 шт.); стулья (50 шт.); информационные стенды, доска учебная; экран, мультимедиа-проектор:Интерактивная панель Hitachi Магнитола PHILIPS AZ-1004,Магнитола SONI IFS-B212 Магнитола Самсунг RCD-S 75, Системный блок Giga-Byte GA-H6, Проектор мультимедийный NES NP510/LCD, Ноутбук Aser Aspire
Аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (каб. № 340н).	Стол (10 шт.); стулья (20шт.); рабочее место преподавателя; доска учебная; информационные стенды. переносное мультимедийное оборудование (Проектор мультимедийный NES NP510/LCD переносной, Ноутбук Aser Aspire с доступом в Интернет.

## 11. Методические рекомендации студентам по освоению дисциплины

При изучении курса целесообразно придерживаться следующей последовательности:

1. До посещения первой лекции:

- а) внимательно прочитать основные положения программы курса;
- б) подобрать необходимую литературу и ознакомиться с её содержанием.

2. После посещения лекции:

- а) углублено изучить основные положения темы программы по материалам лекции и рекомендуемым литературным источникам;
- б) дополнить конспект лекции краткими ответами на каждый контрольный вопрос к теме;
- в) составить список вопросов для выяснения во время аудиторных занятий;
- г) подготовиться к практическим занятиям (семинарам).

Задания для самостоятельной работы студентов являются составной частью учебного процесса. Выполнение заданий способствует:

- закреплению и расширению полученных студентами знаний по изучаемым вопросам в рамках учебной дисциплины.
- развитию навыков работы с нормативно-правовыми актами.
- развитию навыков обобщения и систематизации информации.

Важность самостоятельной работы студентов обусловлена повышением требований к уровню подготовки специалистов в современных условиях, необходимостью приобретения навыков самостоятельно находить информацию по вопросам безопасности жизнедеятельности в различных источниках, её систематизировать, и давать им оценку.

Самостоятельная работа приобщает студентов к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем в сфере безопасности жизнедеятельности.

Задания для самостоятельной работы выполняются студентами во внеаудиторное время.

### Виды и формы отработки пропущенных занятий

Студент, пропустивший занятия обязан его отработать. Отработка занятий осуществляется в соответствии с графиком консультаций.

Пропуск лекционного занятия студент отрабатывает самостоятельно и представляет ведущему преподавателю конспект лекций по пропущенным занятиям.

Пропуск практического занятия студент отрабатывает под руководством ведущего преподавателя дисциплины.

## **12. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине**

Для лучшего усвоения материала студентами преподавателю рекомендуется в первую очередь ознакомить их с программой курса и кратким изложением материала курса, представленного в образовательной программе дисциплины. Далее, необходимо ознакомить студентов с основными терминами и понятиями, применяемые в дисциплине. Далее согласно учебному плану на лекционных занятиях преподаватель должен довести до студентов теоретический материал согласно тематике и содержанию лекционных занятий, представленных в рабочей программе.

В лекциях следует приводить разнообразные примеры практических задач, решение которых подкрепляется изучаемым разделом курса.

На занятиях необходимо не только сообщать учащимся те или иные знания по курсу, но и развивать у студентов логическое мышление, расширять их кругозор.

Преподавателю следует ознакомить студентов с графиком проведения консультаций.

Для обеспечения оценки уровня подготовленности студентов следует использовать разнообразные формы контроля усвоения учебного материала. Устные опросы / собеседование позволяют выявить уровень усвоения теоретического материала, владения терминологией курса.

Ведение подробных конспектов лекций способствует успешному овладению материалом. Проверка конспектов применяется для формирования у студентов ответственного отношения к учебному процессу, а также с целью обеспечения дальнейшей самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов является важнейшей составной частью учебной работы и предназначена для достижения следующих целей:

- закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков;
- подготовка к предстоящим занятиям и зачету;
- формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.

Преподавателям следует объяснить студентам необходимость самостоятельной работы для успешного освоения курса. Средствами обеспечения самостоятельной работы студентов являются учебники, сборники задач и учебные пособия, приведенные в списке основной и дополнительной литературы. Кроме того, студент может использовать Интернет-ресурсы в том числе ЭБС филиала.

Использование новых информационных технологий в цикле лекций и практических занятий по дисциплине позволяют максимально эффективно задействовать и использовать информационный, интеллектуальный и временной потенциал, как студентов, так и преподавателей для реализации поставленных учебных задач. Основной целью практических занятий является: интегрировать знания, полученные по другим дисциплинам данного направления и активизировать их использование, как в случае решения поставленных задач, так и в дальнейшей практической деятельности.

**Программу разработал:**

Яблонская С.Ю., к.ф.н., доцент

