

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Малахова Светлана Тимирязевна  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 20.07.2026 14:30:17  
Уникальный программный ключ:  
cba47a2f4b9180af2546ef5554c4938c4a04716a



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:

И.о.зам. директора по учебной работе

Т.Н. Пимкина

“ 19 ” 05 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.О.17 Культура речи и деловое общение**  
для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление: 35.03.06 Агроинженерия

Направленность: «Технический сервис в агропромышленном комплексе»

Курс 1

Семестр 1

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки: 2023

Калуга, 2023

Разработчик: Яблонская С.Ю., к.филол.н., доцент

  
«11» 05 2023г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 35.03.06 Агроинженерия и учебного плана

Программа обсуждена на заседании кафедры общественных наук и иностранных языков

протокол № 10 от «11» 05 2023г.

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

  
«11» 05 2023г.

**Согласовано:**

Председатель учебно-методической комиссии

  
«19» 05 2023г.

Заведующий выпускающей кафедрой Чубаров Ф.Л., к.т.н., доцент

  
«19» 05 2023г.

**Проверено:**

Начальник УМЧ

  
доцент О.А. Окунева

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>АННОТАЦИЯ .....</b>                                                                                                                                               | <b>4</b>  |
| <b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>                                                                                                                              | <b>5</b>  |
| <b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ.....</b>                                                                                                                   | <b>5</b>  |
| <b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО<br/>ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ<br/>РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b> | <b>5</b>  |
| <b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>                                                                                                                     | <b>10</b> |
| 4.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТРУДОЁМКОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ<br>РАБОТ ПО СЕМЕСТРАМ.....                                                                                       | 8         |
| 4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....                                                                                                                                      | 9         |
| 4.3. ЛЕКЦИИ / ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ.....                                                                                                                              | 12        |
| <b>5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....</b>                                                                                                                            | <b>14</b> |
| <b>6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ<br/>АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>                                                            | <b>14</b> |
| 6.1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,<br>НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И<br>(ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....                           | 15        |
| 6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ КОНТРОЛЯ<br>УСПЕВАЕМОСТИ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....                                                                        | 16        |
| <b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>                                                                                       | <b>17</b> |
| 7.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....                                                                                                                                        | 17        |
| 7.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....                                                                                                                                  | 17        |
| 7.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ<br>МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ.....                                                                                       | 17        |
| <b>8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-<br/>ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ<br/>ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>                           | <b>17</b> |
| <b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ<br/>СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).....</b>                                                          | <b>18</b> |
| <b>10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ,<br/>НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО<br/>ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>                        | <b>18</b> |
| <b>11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ОСВОЕНИЮ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>                                                                                       | <b>19</b> |
| ВИДЫ И ФОРМЫ ОТРАБОТКИ ПРОПУЩЕННЫХ ЗАНЯТИЙ.....                                                                                                                      | 19        |
| <b>12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО<br/>ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>                                                                   | <b>20</b> |

**Аннотация**  
**рабочей программы учебной дисциплины**  
**Б1.О.17 «Культура речи и деловое общение» для подготовки бакалавра**  
**по направлению 35.03.06 Агроинженерия**  
**направленности: «Технический сервис в агропромышленном комплексе»**

**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 выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям);

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

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-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 истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения;

- 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:** 2 зачетных единицы (72 часа).

**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

| №<br>п/п | Код<br>компете<br>нции | Содержание<br>компетенции (или её<br>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 - Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;                                                                                                | - структуру, виды и формы делового общения;                                     | - организовать работу малого коллектива, рабочей группы;                 | - навыками организации деловой беседы, совещания, переговоров;      |
|          |                        |                                                                                          | УК-3.2 - Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям; | - 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                                                                                                                                                       | - технологии делового общения.                                                  | - организовать выполнение конкретного порученного этапа работы.          | - навыками эффективного планирования и организации делового общения |

|   |      |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                  |
|---|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|   |      |                                                                                                                                                        | результата;                                                                                                                                                                                            |                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                  |
|   | УК-4 | 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;                      | 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                                 |
|   |      |                                                                                                                                                        | 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                 |
| 2 | УК-5 | УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в                                                                                     | УК-5.1 - Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных                                                                                          | -нормы русского литературного языка,                                                               | - применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, | - навыками совершенствования культуры речи для самоорганизации и самообразования |

|  |  |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                           |
|--|--|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | социально-историческом, этическом и философском контекстах. | особенностях и традициях различных социальных групп;                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                 | профессиональной компетентности;                                                               |                                                                                                                                                                           |
|  |  |                                                             | 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 2 зач. ед. (72 часа), 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>72</b>    | <b>72</b>           |
| <b>1. Контактная работа:</b>                                                                                                                                                                                             | <b>36</b>    | <b>36</b>           |
| <b>Аудиторная работа</b>                                                                                                                                                                                                 | 36           | 36                  |
| <i>в том числе:</i>                                                                                                                                                                                                      |              |                     |
| <i>лекции (Л)</i>                                                                                                                                                                                                        | 18           | 18                  |
| <i>практические занятия (ПЗ)</i>                                                                                                                                                                                         | 18           | 18                  |
| <b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>                                                                                                                                                                                   | <b>36</b>    | <b>36</b>           |
| <i>самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)</i> | <b>36</b>    | <b>36</b>           |
| Вид промежуточного контроля:                                                                                                                                                                                             |              | зачет               |

##### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б

##### 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>6</b>     | <b>6</b>            |
| <b>Аудиторная работа</b>                                                                                                                                                                                  | <b>6</b>     | <b>6</b>            |
| <i>в том числе:</i>                                                                                                                                                                                       |              |                     |
| <i>лекции (Л)</i>                                                                                                                                                                                         | 2            | 2                   |
| <i>практические занятия (ПЗ)</i>                                                                                                                                                                          | 4            | 4                   |
| <b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>                                                                                                                                                                    | <b>98</b>    | <b>98</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> | 98           | 98                  |
| <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     | Контактная работа |           | Внеаудиторная работа СР |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|-----------|-------------------------|
|                                                                 |           | Л                 | ПЗ        |                         |
| Раздел 1 «Культура речи. Нормы литературного русского языка»    | 30        | 6                 | 6         | 18                      |
| Раздел 2 «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» | 42        | 12                | 12        | 18                      |
| <b>Итого по дисциплине</b>                                      | <b>72</b> | <b>18</b>         | <b>18</b> | <b>36</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 36

### Тематический план учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнённо)              | Всего      | Контактная работа |          | Внеаудиторная работа СР |
|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------------|----------|-------------------------|
|                                                                 |            | Л                 | ПЗ       |                         |
| Раздел 1 «Культура речи. Нормы литературного русского языка»    | 53         | 1                 | 2        | 50                      |
| Раздел 2 «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» | 55         | 1                 | 2        | 52                      |
| <b>Итого по дисциплине</b>                                      | <b>108</b> | <b>2</b>          | <b>4</b> | <b>102*</b>             |

\* Подготовка к зачёту входит в состав СР

### 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 |                                                                                                    | <b>12</b>    |
|       | <b>Тема 1.</b><br>Коммуникативная компетенция специалиста.<br>Требования к речи в деловых коммуникациях | Лекция №1 Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях                                                                             | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Опрос устный, компетентно-ориентированные задания (КОЗ), задания реконструктивного типа            | 2            |
|       |                                                                                                         | Практическое занятие №1 Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях                                                               | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 |                                                                                                    | 2            |
| 2     | <b>Тема 2.</b><br>Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека               | Лекция №2 Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека                                                                                        | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Опрос устный, компетентно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения. | 2            |
|       |                                                                                                         | Практическое занятие №3 Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека. Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 |                                                                                                    | 2            |
| 3     | <b>Тема 3.</b>                                                                                          | Лекция №3 Синтаксические, стилистические нормы речи делового                                                                                                             | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3,                        | Опрос устный,                                                                                      | 2            |

| № п/п                                                          | № раздела и темы дисциплины                                        | № и название лекций/практических занятий                                                                            | Формируемые компетенц.                                                 | Вид контрольного мероприятия                                                                     | Кол-во часов |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                | Синтаксические, стилистические нормы речи делового человека        | человека                                                                                                            | УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3                                                 | компетентно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения Тестирования |              |
|                                                                |                                                                    | Практическое занятие №5<br>Синтаксические нормы речи делового человека. Стилистические нормы речи делового человека | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 |                                                                                                  | 2            |
| Раздел 2. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности |                                                                    |                                                                                                                     | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 |                                                                                                  | 24           |
| 4                                                              | Тема 4<br>Вербальные и невербальные средства коммуникации человека | Лекция №4 Вербальные и невербальные средства коммуникации                                                           | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Опрос устный                                                                                     | 2            |
|                                                                |                                                                    | Практическое занятие №7 Вербальные и невербальные средства коммуникации                                             | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 |                                                                                                  | 2            |
| 5                                                              | Тема 5.<br>Слушание в деловой коммуникации                         | Лекция №5 Слушание в деловой коммуникации                                                                           | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Опрос устный                                                                                     | 2            |
|                                                                |                                                                    | Практическое занятие №9 Слушание в деловой коммуникации Технологии эффективного слушания в деловой коммуникации     |                                                                        |                                                                                                  | 2            |
| 6                                                              | Тема 6<br>Структура, виды и формы делового общения.                | Лекция №6. Структура, виды и формы делового общения                                                                 | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Опрос устный                                                                                     | 2            |
|                                                                |                                                                    | Практическое занятие №11 Структура делового общения                                                                 |                                                                        |                                                                                                  | 2            |
| 7                                                              | Тема 7. Речевой этикет                                             | Лекция №7 Речевой этикет                                                                                            | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Собеседование. Реферат                                                                           | 2            |
|                                                                |                                                                    | Практическое занятие №13 Речевой этикет                                                                             |                                                                        |                                                                                                  | 2            |
| 8                                                              | Тема 8. Деловая переписка. Деловая беседа по телефону              | Лекция №8 Деловая переписка. Деловая беседа по телефону                                                             | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Компетентно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения.             | 2            |
|                                                                |                                                                    | Практическое занятие №15 Деловая переписка                                                                          |                                                                        |                                                                                                  | 2            |
| 9                                                              | Тема 9. Конфликты и их разрешение в общении                        | Лекция №9 Конфликты и их разрешение в общении                                                                       | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Компетентно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, круглый стол. Реферат   | 2            |
|                                                                |                                                                    | Практическое занятие №17 Конфликты и их разрешение в общении                                                        |                                                                        |                                                                                                  | 2            |

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 4б

### 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>3</b>     |
|       | <b>Тема 1.</b><br>Коммуникативная компетенция специалиста.<br>Требования к речи в деловых коммуникациях | Лекция №1 Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях                                                                               | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания реконструктивного типа            | 0,5          |
|       |                                                                                                         | Практическое занятие №1 Коммуникативная компетенция специалиста. Требования к речи в деловых коммуникациях                                                                 | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 |                                                                                                        | 1,0          |
| 2     | <b>Тема 2.</b><br>Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека               | Лекция №1 Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека                                                                                          | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Опрос устный, компетентностно-ориентированные задания (КОЗ), задания репродуктивного типа, упражнения. | 0,5          |
|       |                                                                                                         | Практическое занятие №1 Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека<br>Лексические, фонетические, морфологические нормы речи делового человека | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 |                                                                                                        | 1            |
| 3     | <b>Раздел 2. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности</b>                                   |                                                                                                                                                                            |                                                                        |                                                                                                        | <b>3</b>     |
| 4     | <b>Тема 4</b><br>Вербальные и невербальные средства коммуникации человека                               | Лекция №1 Вербальные и невербальные средства коммуникации                                                                                                                  | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Опрос устный                                                                                           | 0,5          |
|       |                                                                                                         | Практическое занятие №2 Вербальные средства коммуникации<br>Невербальные средства коммуникации                                                                             | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 |                                                                                                        | 1            |
| 5     | <b>Тема 5.</b><br>Слушание в деловой коммуникации                                                       | Лекция №2 Слушание в деловой коммуникации                                                                                                                                  | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 | Опрос устный                                                                                           | 0,5          |
|       |                                                                                                         | Практическое занятие №3 Слушание в деловой коммуникации<br>Технологии эффективного слушания в деловой коммуникации                                                         |                                                                        |                                                                                                        | 1            |
|       |                                                                                                         | Практическое занятие №4 Речевой этикет. Речевой этикет различных стран                                                                                                     |                                                                        |                                                                                                        |              |

## ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 5а

### Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

| № п/п | Название раздела, темы | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения |
|-------|------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|-------|------------------------|-----------------------------------------------------------------|

| №<br>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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)                                         |
|          | Тема 7. «Речевой этикет»                                                                   | Культура критики. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)<br>Речевые дистанции и табу. (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)<br>Специфика телефонных переговоров (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)                                                            |

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 56

### Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

| №<br>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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)                                               |
|          | Тема 5. «Слушание в деловой                                                                | Обратная связь». Виды и способы её осуществления. (УК-                                                                                     |

| №<br>п/п | Название раздела, темы                                  | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения                                                                                                                                                                 |
|----------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | коммуникации»                                           | 3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3. 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3. УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)                                        |
|          | 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3. 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3. УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)<br>Специфика телефонных переговоров(УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3. 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-4.1, УК-4.2, УК-4.3. 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>Тема3.</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?

#### 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. Комплимент 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

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине может применяться **традиционная** система контроля и оценки успеваемости студентов.

При использовании традиционной системы контроля и оценки успеваемости студентов должны быть представлены критерии выставления оценок по четырехбалльной системе «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» либо «зачет», «незачет».

### Критерии оценивания результатов обучения

Таблица 7

| Оценка              | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Оценка «зачтено»    | выставляется, если обучающийся не имеет задолженностей по дисциплине; имеет четкое представление о современных методах, методиках, применяемых в рамках изучаемой дисциплины; правильно оперирует предметной и методической терминологией; излагает ответы на вопросы зачета; подтверждает теоретические знания практическими примерами; дает ответы на задаваемые уточняющие вопросы; имеет собственные суждения о решении теоретических и практических вопросов, связанных с профессиональной деятельностью; проявляет эрудицию, вступая при необходимости в научную дискуссию. Компетенции, закреплённые за дисциплиной сформированы. |
| Оценка «не зачтено» | выставляется, если обучающийся не имеет четкого представления о современных методах, методиках, применяемых в рамках изучаемой дисциплины; не оперирует основными понятиями; проявляет затруднения при ответе на уточняющие вопросы. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, не сформированы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1 Основная литература

1. Введенская Л. А., Черкасова М. Н. Русский язык и культура речи. Учебное пособие. — М.: Феникс. 2020. 376 с.
2. Ипполитова Н. А., Князева О. Ю., Савова М. Р. Русский язык и культура речи. Учебник. — М.:

Проспект. 2020. 440 с.

3.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>

4.Русский язык и культура речи : учебное пособие для студентов вузов / М. В. Невежина, 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, 2019. — 271 с. — ISBN 978-5-238-00919-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>

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

1.Руднев В. Н. Культура речи юриста. Учебник и практикум для академического бакалавриата. — М.: Юрайт. 2019. 170 с.

2.Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий / под ред. Гананольская Е. В., Волошинова Т. Ю. — М.: Юрайт. 2019. 304 с.

## 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 Power Point  | Программа по созданию и редактированию мультимедиа презентаций | Microsoft | 2010           |
| 2     | Все разделы                             | Microsoft Office       | Текстовый редактор                                             | Microsoft | 2010           |

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

Таблица 9

Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями

| <b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)</b>                                                                                                                  | <b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (№ 327н). | учебные столы (17 шт.); стулья (34 шт.); рабочее место преподавателя; доска учебная; переносное мультимедийное оборудование (проектор Acer X1226H, ноутбук Acer).                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (№340н).  | учебные столы (12 шт.); стулья (24 шт.); рабочее место преподавателя; доска учебная; переносное мультимедийное оборудование (проектор NES NP510/LCD, ноутбук Asus).                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Лаборатория устной речи (№ 325н).                                                                                                                                                                                                   | компьютерные столы (12 шт.); стулья (12 шт.); рабочее место преподавателя; доска учебная; системный блок с монитором (13 шт.); CD-проигрователь Taskam CD-A500; сетевой коммутатор Switch 16 Port; проводная компьютерная гарнитура M-750HV «Диалог»; информационные стенды.                                                                                                                                                        |
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся (№ 203н).                                                                                                                                                                          | рабочее место преподавателя; рабочая станция (моноблок) Acer Veriton Z4640G (15 шт.) подключенные к сети Интернет и обеспеченные доступом к ЭБС.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Лингафонный кабинет .<br>Лаборатория устной речи (каб №207)                                                                                                                                                                         | 12 посадочных мест за компьютерами<br>Информационные стенды; Taskam CD-A500 – 1 шт.;<br>Видеомагнитофон DVD + VHS – 1 шт.;<br>Компьютерный стол ученика – 12 шт.; Монитор LCD 17 – 13 шт.; Процессор (сетевой фильтр, клавиатура, «мышь») – 13 шт.; Сетевой коммутатор Switch 16 Port – 1 шт.; Стол преподавателя компьютерный – 1 шт.; ТМГ M-750HV «Диалог» - 13 шт.; .Флеш-карта накопитель внешний 8 Gb USB Drive Kingmax – 1шт. |

## **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 разработала:** Ябонская С.Ю., к.ф.н., доцент