

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Кемеровский государственный университет»

Новокузнецкий институт (филиал)

Факультет русского языка и литературы

Рабочая программа дисциплины

Б2.В.ДВ 12.1. Основы коммуникативной культуры филолога

Направление / специальность подготовки
44.03.05/ 050100.62 Педагогическое образование

Направленность (профиль) подготовки
«Русский язык», «Литература»

Степень (квалификация) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Новокузнецк 2014

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	3
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)	4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	5
4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	7
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	9
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10
6.1 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)	10
6.2 Типовые контрольные задания или иные материалы	11
6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	16
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	16
а) основная учебная литература:	16
б) дополнительная учебная литература:	17
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)*	17
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	17
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	20
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	20

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ООП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-6	способностью логически верно выстраивать устную и письменную речь	уметь логически верно строить устную и письменную речь разных стилей и жанров
ОК-16	способностью использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики	знать риторические требования к публичной речи, правила ведения дискуссий и полемики; уметь решать коммуникативные и речевые задачи в публичной речи, в ходе ведения дискуссии и полемики; владеть навыками публичной речи, технологиями ведения дискуссии и полемики
ОПК-3	владением основами речевой профессиональной культуры	знать об общении, требованиях к речевому поведению учителя начальных классов в различных коммуникативно-речевых ситуациях; уметь решать коммуникативные и речевые задачи в конкретной ситуации общения; владеть голосом и речевым аппаратом; полученными знаниями и навыками публичной речи в новых постоянно меняющихся условиях проявления коммуникативной ситуации
ОПК-5	способностью к подготовке и редактированию текстов профессионального и социально значимого содержания	знать правила и нормы современного русского языка, требований к построению текстов профессионального и социально значимого содержания; уметь использовать различные формы и виды устной и письменной в учебной и профессиональной деятельности; уметь составлять и редактировать тексты профессионального и социально значимого содержания; владеть приемами составления и редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания владеть различными способами коммуникации в профессиональной деятельности
СК-15	владением профессионально значимыми средствами выразительной письменной и устной речи, риториче-	знать средства выразительности письменной и устной речи и риторические свойства голоса; уметь отбирать и использовать средства вырази-

	скими свойствами педагогического голоса	тельности письменной и устной речи; владеть способностью эффективно использовать риторические свойства голоса в профессиональных ситуациях
--	---	---

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Данная дисциплина (модуль) относится к вариативной части профессионального цикла дисциплин программы подготовки бакалавра и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина (модуль) изучается на __1,2,3__ курсе (ах) в __2-6_ семестре (ах).

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет ____7,_ зачетных единиц (ЗЕ), ____252_ академических часа.

3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)

Объем дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной (очно-заочной) формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	252	252
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		
Аудиторная работа (всего):	120	20
в т. числе:		
Лекции		
Семинары, практические занятия	98	20
Практикумы		
Лабораторные работы	22	-
Внеаудиторная работа (всего):		
В том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем:	-	-
Курсовое проектирование	-	-

Объём дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной (очно-заочной) формы обучения
Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем	-	-
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	132	224
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	4 семестр (зачет), 6 семестр (дифференцированный зачет)	2 семестр (зачет), 3 семестр (дифференцированный зачет)

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоёмкость (часов)	Виды учебных за- нятий, включая самостоятельную работу обучающих- ся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные заня- тия		само- стоя- тельная работа обуча- ющихся	
		всего	лабора- торные занятия	семина- ры, практи- ческие занятия		
1.	Речь как одно из важней- ших средств профессио- нального общения. Куль- тура делового общения (речевого взаимодей- ствия) специалиста. Рече- вая культура как элемент профессиональной дея- тельности народа. Поня- тие о непринужденном и регламентированном (профессиональном) об- щении. Деловая комму-	18	6	12	44	1.Подготовка к экспресс- опросам. 2.Конспектирование научной литературы 3.Подбор и анализ видео- ситуаций делового общения. 4.Устный реферативный обзор литературы по профес- сионально значимой теме. 5.Создание письменных и устных высказывания по учебной теме. 6.Составление термино-

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоёмкость (часов)	Виды учебных за- нятий, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные заня- тия		само- стоя- тельная работа обуча- ющихся	
		всего	лабора- торные занятия	семина- ры, практи- ческие занятия		
	никация шорского народа как социокультурный феномен на рубеже 20 – 21 веков (общая характеристика).					логического словаря. 7.Участие в публичных полилогах – ролевых играх (беседах, совещаниях).
2.	Профессиональные (деловые) высказывания специалиста (речевые произведения, жанры). Жанры делового общения в письменной и устной профессиональной коммуникации (обзор жанрообразующих и жанровоопределяющих признаков). Деловые монологи, диа- и полилоги в типовых речевых ситуациях и традиционных видах деятельности представителей коренного населения Кузбасса (общая характеристика). Деловые беседы в профессиональной деятельности шорцев. Народные традиции в проведении собраний, совещаний, переговоров. Требования к речевому поведению коммуникативного лидера (ведущего профессиональный диалог /полилог). Презентация как жанр коммуникации предпринимателя. Речевые способы популяризации народных промыслов и товаров.	46	6	40	44	1. Подготовка к экспресс-опросам. 2. Написание терминологических диктантов. 3. Конспектирование научной литературы 4. Подбор и анализ видеоситуаций делового общения. 5. Создание письменных и устных высказываний в деловом стиле . 6. Составление терминологического словаря. 7. Участие в публичных поли-логах – ролевых играх (беседах, совещаниях).

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоёмкость (<i>часов</i>)	Виды учебных за- нятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоёмкость (в часах)		Формы текущего контроля успеваемости	
			аудиторные учебные заня- тия			само- стоя- тельная работа обуча- ющихся
		всего	лабора- торные занятия	семина- ры, практи- ческие занятия		
3.	Речевой этикет делового общения. Тактики и стратегии делового общения. Деловой этикет в профессиональной коммуникации шорцев: народные традиции и современные общенациональные (государственные) требования. Деловые качества специалиста – представителя национальной профессиональной культуры. Особенности использования пантомимики, ритмико-интонационных и языковых средств в межкультурном общении шорцев и представителей других народов и наций России. Профессиональный имидж специалиста (общее и этнокультурное). Речевая культура как элемент делового имиджа.	46	10	36	44	1. Подготовка к экспресс-опросам. 2. Написание терминологических диктантов. 3. Конспектирование научной литературы 4. Подбор и анализ видеоситуаций делового общения. 5. Составление терминологического словаря. 6. Участие в публичных поли-логах – ролевых играх (беседах, совещаниях).

4.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
РЕЧЬ КАК ОДНО ИЗ ВАЖНЕЙШИХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (РЕЧЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ) СПЕЦИАЛИСТА		
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.1.	Современная культура профессиональной речи специалиста как гуманитарная наука и деловая риторика.	Речь специалиста как основное средство передачи информации и влияния на партнера. Основные каналы воздействия на собеседника: языковой, паралингвистический (ритмико-интонационный, пантомимический). Их соотношение в процессе коммуникации.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.2	Понятие о деловой коммуникативной деятельности специалиста	Виды профессиональной речевой деятельности (говорение, слушание, чтение, письмо): общее представление о процессе создания и восприятия высказываний.
1.3.	Принципы организации эффективного делового общения. Основные характеристики (признаки) делового взаимодействия.	Принципы организации эффективного делового общения: 1) принцип взаимной вежливости, его максимы; 2) принцип равной безопасности участников деловой коммуникации; 3) принцип децентрической направленности поведения деловых партнеров) Основные характеристики (признаки) делового взаимодействия: а) регламентированность (подчинение всех участников установленным правилам и ограничениям; соблюдение правил речевого и делового этикета; ограничение во времени; закреплённость коммуникативной роли на время делового общения); б) равная высокая ответственность за результат общения. Требования к подбору кадров. Деловые качества специалиста.
<i>Содержание лабораторных занятий</i>		
1.1.	Понятие о деловой коммуникативной деятельности специалиста	Деловое общение, его разновидности по характеру отношений (необходимое, желательное, нейтральное, нежелательное). Типы отношений в профессиональном общении: иерархический (вертикальный, субординационный), паритетный (горизонтальный, коллегиальный).
1.2.	Принципы организации эффективного делового общения. Основные характеристики (признаки) делового взаимодействия.	Принципы организации эффективного делового общения: 1) принцип взаимной вежливости, его максимы; 2) принцип равной безопасности участников деловой коммуникации; 3) принцип децентрической направленности поведения деловых партнеров) Основные характеристики (признаки) делового взаимодействия: а) регламентированность (подчинение всех участников установленным правилам и ограничениям; соблюдение правил речевого и делового этикета; ограничение во времени; закреплённость коммуникативной роли на время делового общения); б) равная высокая ответственность за результат общения. Требования к подбору кадров. Деловые качества специалиста.
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ (ДЕЛОВЫЕ) ВЫСКАЗЫВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТА (РЕЧЕВЫЕ ПРОИЗВЕДЕНИЯ, ЖАНРЫ)		
<i>Темы практических, семинарских занятий</i>		
2.1.	Общее представление о высказывании специалиста как компоненте делового общения.	Виды и средства связи структурно-смысловых частей высказывания. Основные родовые (функционально-смысловые) модели (типы) высказывания. Понятие о поликодовой речи. Типы заголовков (формулировок темы) высказывания.
2.2.	Виды речи специалиста: монолог, диалог, полилог.	Общее представление о жанровых разновидностях делового монолога (информативном, инструктивном, оценочном, убеждающем; вводном, ведущем, сопровождающем, обобщающем). Общая характеристика делового диалога / полилога.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
2.3.	Деловое совещание как профессиональный полилог. жанровые особенности.	Виды совещаний. Структура совещания. Риторические основы делового совещания. Ведущие требования профессионального и речевого этикета к участникам деловой беседы/совещания, их поведению.
2.4.	Деловое общение по телефону.	Правила ведения телефонной беседы в зависимости от инициатора / адресанта.
2.5.	Деловые переговоры, их классификация.	Деловые переговоры, их классификация и жанровые особенности. Классификация переговоров по сфере деятельности, по цели, по характеру взаимоотношений между сторонами. Типы совместных решений. Тактические приемы при ведении переговоров. Контроль и оценка деловых контактов.
2.6.	Презентация. Классификация презентаций.	Классификация презентаций: внешние - внутренние, нисходящие – восходящие: продвигающие – информационные. Особенности организации презентаций различных типов: публичных, камерных, частных.
2.7.	Деловая беседа, ее жанровые разновидности.	Деловая беседа , ее жанровые разновидности: а) протокольная, неформальная; б) кадровая; дисциплинарная; проблемная; творческая; организационная; социальная.
2.8.	Деловая переписка, ее жанры (виды деловых бумаг, их классификация).	Инструкция. Распоряжение. Протокол. Заявление. Ходатайство. Служебная записка, ее разновидности. Отчет о работе. Характеристика. Требование, приказ, выговор, просьба, отказ, возражение, запрет как этикетно-нормированные жанры устной и письменной деловой коммуникации.
<i>Содержание лабораторных занятий</i>		
2.1.	Общее представление о высказывании специалиста как компоненте делового общения.	Виды и средства связи структурно-смысловых частей высказывания. Основные родовые (функционально-смысловые) модели (типы) и видовые (жанровые) формы высказывания. Понятие о поликодовой профессиональной речи. Основные способы объединения деловых сообщений в разных семиотических формах (кодах). Способы введения (индуктивный, дедуктивный) профессионально значимой коммуникативной информации. Этапы подготовки профессионального высказывания. Содержание коммуникативной деятельности специалиста на различных этапах общения.
2.2.	Виды речи специалиста: монолог, диалог, полилог.	Общее представление о жанровых разновидностях делового монолога (информативном, инструктивном, оценочном, убеждающем; вводном, ведущем, сопровождающем, обобщающем и пр.). Общая характеристика делового диалога / полилога.
РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ТАКТИКИ И СТРАТЕГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ		
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.1.	Речевая культура делового человека.	Нормативность литературного языка. Основные нормы современного литературного языка, коммуникативные качества речи специалиста. Понятие об ошибке и недочете в деловой речи.
3.2.	Обаяние /харизма как риторические составляющие делового об-	Тенденции поведения харизматической личности: стремление к социализации и индивидуализации. Иерархия поведенческих факторов, влияющих на популярность.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	щения.	Имидж делового человека, его разновидности. Составляющие элементы имиджа. Приемы управления имиджем.
3.3.	Понятие о стрессе как коммуникативном явлении в процессе делового общения.	Причины и механизмы стресса у собеседников (адресанта и адресата). Создание благоприятного психологического климата: выслушивание собеседника как психологический прием, защита от некорректных собеседников, разрядка отрицательных эмоций.
<i>Содержание лабораторных занятий</i>		
3.1.	Обман в деловом общении.	Тактики манипулирования в деловой коммуникации. «Черные приемы». Приемы нейтрализации неискреннего общения.
3.2.	Конфликт в деловом общении.	Конфликт в деловом общении. Механизм возникновения, причины конфликтов. Приемы нейтрализации конфликтов.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Основными формами самостоятельной работы по дисциплине являются:

- 1) Освоение теоретического материала (подготовка к практическим занятиям).
- 2) Освоение основных жанровых разновидностей деловых устных и письменных высказываний специалиста.
- 3) Подбор фрагментов делового общения из произведений художественной литературы телевизионных и художественных фильмов, их анализ в соответствии с заданными критериями.
- 4) Подготовка публичной защиты устных диалогических и полилогических высказываний специалиста.
- 5) Подготовка к проведению ролевых игр.
- 6) Создание терминологического словаря делового человека.
- 7) Подготовка к написанию терминологических диктантов.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и ее формулировка – по желанию	Наименование оценочного средства
1.	Речь как одно из важнейших средств профессионального общения. Культура делового общения (речевого взаимодействия) специалиста.	ОПК-3, ОК-6, ОК-16, СК-15.	Составление терминологического словаря, написание терминологических диктантов, создание отзыва на представленную ситуацию делового общения.
2.	Профессиональные (дело-	ОК-6,	Создание устных и письменных

№ П/ П	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и ее формулировка – по желанию	Наименование оценочного средства
	вые) высказывания специалиста (речевые произведения, жанры)	ОПК-3, ОПК-5.	профессионально значимых высказываний специалиста, анализ документации и создание памяток по её оформлению, создание; создание отзыва и рецензии на выступление сокурсника.
3.	Речевой этикет делового общения. Тактики и стратегии делового общения.	ОК-6, ОПК-5, СК-15.	Составление и защита памятки «Приоритеты в деловом общении», «Как бороться с манипуляцией и обманом в деловом общении»; участие в ролевой игре и публичная защита выбранной стратегии и тактики поведения.

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Зачет

а) типовые вопросы (задания)

Примерные контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Проанализируйте определения деловой риторики в научных источниках. Что их объединяет и отличает? Какие из них наиболее полно отражают сущность и задачи деловой риторики?

2. Проанализируйте пословицы и поговорки по изучаемой теме, отражающие особенности делового общения (например: «Делу время - потехе час», «Ум хорошо, а два лучше» и т.п.)

3. Проанализируйте речевое поведение окружающих вас должностных лиц, сотрудников академии, студентов. Соответствует ли оно правилам успешной профессиональной (деловой) коммуникации?

4. Нужны ли знания о деловом общении учителю?

5. В чем специфика делового общения в педагогической академии? Приведите аргументы в доказательство своей точки зрения, проанализируйте их с учетом изученных сведений.

6. Охарактеризуйте типы отношений в деловом общении студенческой группы, факультета русского языка и литературы, педагогической академии. Оцените эффективность сотрудничества обучающихся и обучающихся. Какие коммуникативные промахи участников деловой коммуникации в вузе приводят, на ваш взгляд, к коммуникативным неудачам?

7. Оцените свое речевое поведение в вузе как участника делового общения. Вынесите риторический «вердикт» своей коммуникативной модели. Какой из каналов воздействия вам необходимо усовершенствовать?

8. Чем деловое общение отличается от принужденного? Приведите аргументы

из личного коммуникативного опыта.

9. Оцените свою деловую речь с точки зрения ее коммуникативных качеств. Что необходимо предпринять, чтобы она была более совершенной? Предложите задания для речевого тренинга.

10. Можете ли вы назвать себя обаятельным или харизматичным человеком? Что, на ваш взгляд, необходимо предпринять, чтобы усилить ваше воздействие на партнеров?

11. Оцените свой деловой имидж. Какие приемы управления им вы считаете уместными для себя?

12. Проанализируйте ситуацию публичного делового спора, участником которого вы были. Оцените речевое поведение коммуникантов. Какие риторические ошибки допускаете вы, отстаивая свою точку зрения? Что необходимо предпринять, чтобы сохранить принципиальность и не допустить конфликта?

13. Оцените с точки зрения деловой риторики служебную документацию открытого доступа, которая используется на Вашем факультете. Предложите способы ее усовершенствования.

14. Есть ли вокруг вас коммуникативные агрессоры? Каковы ее характер и причины? Влияет ли она на вашу работоспособность? Кто, на ваш взгляд, является «коммуникативным провокатором» - вы или ваш собеседник? Как вы нейтрализуете свою и чужую коммуникативную агрессию?

15. Посетите презентацию, организованную академией или другим образовательным учреждением. Оцените событие по риторическим критериям.

Темы реферативных сообщений по курсу

1. О риторике. Технология эффективной речевой коммуникации.
2. Нравственные установки участников речевой коммуникации.
3. Психологические основы делового общения: типология темперамента, сенсорная типология.
4. Психологические основы делового общения: психогеометрическая типология, психологические типы по Юнгу
5. Психологические принципы оказания влияния на человека.
6. Национальные особенности делового общения: классификация деловых культур по Р.Д. Льюису.
7. Национальные черты деловых людей.
8. Нормативность литературного языка. Нормы произношения и ударения в русском литературном языке.
9. Основные качества речи: содержательность и точность, понятность, чистота и богатство. Изобразительно-выразительные средства языка.
10. Национальные особенности речевого этикета. Проблема обращения в современном русском речевом этикете.
11. Классификация типов собеседников.
12. Невербальные средства в деловой разговорной практике. Невербальные средства повышения делового статуса. Распознавание внутреннего состояния собеседников по невербальным средствам.
13. Защита от некорректных собеседников при ведении деловой беседы. Техника нейтрализации замечаний собеседника при ведении деловой беседы.
14. Способы психологической разрядки.
15. Требования к вопросам и ответам в деловом общении: классификация вопро-

сов, виды ответов.

16. Способы систематизации актуальной для делового общения информации.
17. Качества лидера делового совещания.
18. Национальные и культурные традиции в споре. Манера спора Сократа.
19. Основные формально-логические законы. Доказательство как логическая операция. Виды доказательства.
20. Социально-психологические аспекты спора.
21. Приемы противостояния уловкам, применяемым участником спора.
22. Из истории ораторского искусства. Логика, этика и эстетика ораторской речи.
23. Овладение ораторским мастерством: риторические навыки и умения. Поза, жесты, мимика оратора. Типы ораторов.
24. Публичное выступление в деловом общении. Этапы подготовки и проведения публичного выступления. Композиция публичного выступления.
25. Особенности общения с аудиторией радио- и телевидения. Основные принципы организации радио- и телевизионной речи. Особенности речевого поведения при проведении телеинтервью.
26. Виды деловых совещаний и факторы успеха в их проведении

Задания к зачету

1. Охарактеризуйте деловое общение в видеофрагменте из к/ф «Бетховен».
 - 1) Можно ли назвать процесс коммуникации деловым общением? Обоснуйте ответ. Все ли максимы соблюдаются?
 - 2) Определите социальные роли всех участников. Охарактеризуйте общение по всем основаниям. Считаете ли вы его удачным? Какие рекомендации вы могли бы дать участникам с позиций деловой риторики.
2. Охарактеризуйте имидж Ю. Самохвалова в видеофрагменте из к/ф «Служебный роман». Что, на Ваш взгляд, удачно, что - нет в созданном образе?
3. Проанализируйте речевой этикет участников общения в видеофрагменте из к/ф «Красотка»: этикетные ситуации, использованные речевые формулы, эффективность их. Что, по Вашему мнению, удачно, а что бы Вы организовали иначе?
4. Определите жанр деловой коммуникации, его разновидность в видеофрагменте из к/ф «Шестой день». Ответ мотивируйте.

Примечание: Могут быть использованы другие видеофрагменты, способствующие решению поставленных учебных задач.
5. Вы – руководитель Центра психологической помощи «Психолог и Я». Один из ваших сотрудников в беседе с клиентами неоднократно нарушал правила этики, позволял себе ироничные высказывания в адрес тех, кого консультировал. Клиенты недовольны, вам неоднократно поступали жалобы. Однако вы не хотели бы увольнять данного сотрудника, поскольку он является высококвалифицированным специалистом.
6. Какой жанр устного делового общения вы могли бы в данной ситуации использовать? Разыграйте ситуацию в паре, придерживаясь делового стиля коммуникации.
7. Во время делового телефонного разговора НЕ следует:
 - Долго не поднимать трубку.
 - Говорить: «Привет», «Да» и «Говорите», когда начинаете разговор.Продолжите данный перечень нежелательных во время телефонной беседы действий. Какие правила должны соблюдать оба коммуниканта во время телефонных бесед?
8. Разыграйте вариант делового телефонного разговора в следующей ситуации:

Начальник звонит подчиненному домой около 22.30 ч. и просит завтра срочно подменить другого сотрудника. Тот попал в больницу, а завтра предстоят важные переговоры по поводу предоставления консультативных услуг одному из крупных предприятий города, участником которых заболевший работник являлся.

Какие правила этикета вы соблюдали при инсценировании данного разговора?

9. Разыграйте в паре ситуацию приема на работу. В деловой беседе участвуют руководитель (директор гимназии) и претендент на вакантную должность школьного психолога-консультанта.

Коммуникативное намерение руководителя:

- удостовериться в достаточно высоком уровне квалификации претендента;
- понять, каковы мотивы перемены места работы, насколько глубока заинтересованность претендента в данной конкретной работе;
- выяснить семейно-бытовое положение претендента, личные обстоятельства, которые могут препятствовать качественному исполнению служебных обязанностей;
- определить, подходит ли претендент на место по складу своего характера, индивидуально-личностным особенностям.

Коммуникативное намерение претендента: убедить работодателя в серьезности своих намерений, в том, что он вполне подходящая кандидатура, выяснить конкретные особенности будущей деятельности:

- каков конкретный объем и характер предполагаемой работы;
- каковы условия работы (режим работы, техническое оснащение, наличие помещения для работы и др.);
- размер зарплаты, премиальных;
- социальные гарантии (отпуск, детские пособия и т.п.);
- возможности повышения квалификации в будущем, профессиональный рост.

10. Напишите резюме, предполагая, что вы являетесь соискателем на должность секретаря-референта.

11. Напишите резюме, предполагая, что вы являетесь соискателем на должность психолога-консультанта предприятия.

12. Напишите резюме, предполагая, что вы являетесь соискателем на должность школьного психолога.

13. Создайте текст делового документа, необходимого в данной ситуации:

- Вы опоздали на работу.

14. Создайте текст делового документа, необходимого в данной ситуации:

- Вы не можете прийти на работу в ближайшую пятницу, так как вы выходите замуж (женитесь).

15. Создайте текст делового документа, необходимого в данной ситуации:

- Вы получили в деканате телевизор и видеомаягнитофон для мероприятия.

16. Создайте текст делового документа, необходимого в данной ситуации:

- Вам нужно сдать зачет раньше срока.

17. Создайте текст делового документа, необходимого в данной ситуации:

- Вы не можете получить зарплату в связи со срочным отъездом.

18. Создайте текст делового документа, необходимого в данной ситуации:

- Вы не пришли на экзамен.

19. Разыграйте в паре конфликтную ситуацию между начальником и подчиненным. Назовите причину конфликта, его разновидности. Повторно разыграйте свою ситуацию, постаравшись избежать конфликта.

20. Разыграйте деловые переговоры представителей двух компаний. Расскажите

об этапах подготовки любых переговоров, об их структуре.

21. Инсценируйте деловую кадровую беседу при увольнении сотрудника. Ответьте на вопрос, насколько результативным было данное общение для всех его участников.

22. Инсценируйте деловую кадровую беседу при переводе сотрудника на другую должность. Ответьте на вопрос, насколько результативным было данное общение для всех его участников.

23. Разыграйте беседу по личному вопросу между начальником и подчиненным. Докажите, что вы создали именно эту разновидность деловой беседы.

24. Создайте устную презентацию своего психологического консультативного центра. Вам необходимо привлечь потенциальных клиентов, показать им, насколько профессионально работают ваши сотрудники, убедить в том, что вы оказываете квалифицированную помощь.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

Требования, предъявляемые к ответам, направлены на проверку достигнутого студентами уровня овладения дисциплиной и исходят из целей и задач изучения курса. Студент, изучивший курс должен:

владеть:

- терминологическим минимумом, использовать терминологию в речи и толковать употребленные термины, а также проявлять способности в формулировке ключевых определений (по разделам тем);
- основными лингвистическими единицами официально-делового стиля: употреблять при устном ответе по предмету примеры как из лекционно-практического материала, так и собственные;
- теоретическим материалом по разделам тем;
демонстрировать следующие коммуникативно-речевые умения:
- создавать высказывания (письменные и устные) профессиональные высказывания на предложенную тему в заявленной или выбранном самостоятельно жанре;
- использовать лексические единицы, языковые конструкции, которые соответствуют уровням языка и нормам современного литературного языка (акцентологическим, орфоэпическим, лексическим, морфологическим, словообразовательным, пунктуационным, орфографическим и другим) и правилам делового речевого этикета;
- редактировать и составлять различные виды официально-деловых документов;
- соблюдать правила речевого этикета, используя этикетно-церемониальные жанры и формулы;
- выступать перед аудиторией с научно-учебным докладом по дисциплине, опираясь на его письменный вариант;
- создавать конспект, реферат, аннотацию, соблюдать требования к жанровым особенностям первично-вторичных текстов.

На зачете студент должен продемонстрировать владение теоретическим материалом по разделам тем; основными лингвистическими единицами, а также терминологическим минимумом. Помимо уровня теоретической осведомленности оцениваются его коммуникативно-речевые навыки и умения:

- определять коммуникативные намерения собеседника в разнообразных ситуациях делового общения;
- анализировать речевую ситуацию делового общения;

- предвидеть особенность речевого поведения собеседника;
- создавать тексты официально-делового стиля;
- грамотно оформлять любые формы речи;
- целесообразно использовать деловой и речевой этикет.

в) описание шкалы оценивания

В зависимости от успеваемости студента в течение учебного семестра и на основании теоретического опроса выставляются:

«Зачтено» - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их для интерпретации учебного материала.

«Не зачтено» - выставляется студенту, в ответ которого содержатся существенные пробелы в знаниях основного программного материала, допускаются принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; студент затрудняется в изложении материала, не владеет специальной и плохо владеет общенаучной терминологией.

6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Итоговая оценка работы студента (зачтено/не зачтено) по дисциплине выставляется в ходе зачета. Каждая итоговая оценка носит комплексный характер и складывается из следующих составляющих. Во-первых, собеседование на зачете отражает уровень теоретических знаний и практических умений студента. Во-вторых, умения применять знания в практических целях оцениваются также при проверке самостоятельной работы студентов и на практических занятиях.

Студенты, успешно выполнившие проверочные диктанты, текущие задания, активно работавшие на практических занятиях и получившие высокие положительные отметки за самостоятельную работу («отлично» и «хорошо»), освобождаются от собеседования на зачете.

Примерные вопросы и задания, критерии оценки сформированности компетенций на зачете представлены в п. 6 настоящей рабочей программы.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная учебная литература:

Чернявская, В. Е. Коммуникация в науке: нормативное и девиантное. Лингвистический и социокультурный анализ речевого воздействия [Электронный ресурс]//В.Е.Чернявская. - Директ-Медиа, 2014//<http://biblioclub.ru/index.php>.

Шарков, Ф. И. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник /Ф.И.Шарков. - Академический проект, 2005 //<http://biblioclub.ru/index.php>.

Шарков, Ф. И., Бузин, В. Н. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров/Ф.И.Шарков, В.Н.Бузин. - Дашков и Ко, 2012//<http://biblioclub.ru/index.php>.

б) дополнительная учебная литература:

Анисимова, Т. В. Современная деловая риторика [Текст] : учебно-методическое

пособие / Т. В. Анисимова, Е. Г. Гимпельсон. - Изд.2-е,стер. - Москва ; Воронеж : МПСИ : МОДЭК, 2004. - 431 с. - (Библиотека студента). - Библиогр.: с. 425-428. - ISBN 5895023045 : 87р. - ISBN 5893953681 : 87р.

Введенская, Л. А. Деловая риторика [Текст] : учебное пособие для вузов. - Изд. 3-е. - Москва;Ростов-на-Дону : МарТ, 2004. - 510 с. - (Учебный курс). - Библиогр.: с. 502-506. - ISBN 5241000216 : 110р.

Введенская, Л. А. Деловая риторика [Текст] : учебное пособие для вузов. - Издание 5-е, доп. и перераб. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 488 с. - (Учебный курс). - Дар издательства "Феникс". - ISBN 978-5-222-16396-2 : 284-20.

Дубина, Л. В. Исследование невербальных средств коммуникации[Электронный ресурс]//Л.В.Чернявская. - Лаборатория книги, 2012//<http://biblioclub.ru/index.php>.

Колтунова, М.В. Деловое общение.Нормы.Риторика.Этикет [Текст] : учебное пособие для вузов. - Москва : Логос, 2005. - 312 с. - (Настольная книга менеджера). - Библиогр.: с. 309-312. - ISBN 5940103529 : 213р.07к.

Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Текст] . - 4-е издание. - М. : Дашков и К, 2012. - 408 с. - ISBN 978-5-394-01693-6 : 369-00.

Риторика [Текст] : учебник для вузов / под ред. Н.А.Ипполитовой. - Москва : Проспект, 2006. - 447 с. - Библиогр.: с. 442-443. - Авт. указаны на обороте тит. л. - ISBN 5482004139 : 134р.

Рузавин, Г. И. Основы логики и аргументации [Электронный ресурс]: учебное пособие/Г.И.Рузавин. - Юнити-Дана, 2012//<http://biblioclub.ru/index.php>.

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

1. Российское образование. Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.edu.ru/index.php>

2. <http://www.gramota.ru/> - Справочно-информационный портал, посвященный трудностям русского языка. Электронный орфографический словарь, словарь трудностей произношения и ударения.

3. <http://www.philology.ru/> - Электронная библиотека, содержащая большое количество книг, статей, методических материалов по языкознанию и литературоведению.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Основными формами обучения студентов являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа, выполнение контрольной работы (для студентов ОЗО) и консультации.

Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций.

1. Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля (4-5 см) для дополнительных записей.

2. Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

3. Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы

при самостоятельной работе найти и вписать их.

4. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

5. Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Однако чрезмерное увлечение сокращениями может привести к тому, что со временем в них будет трудно разобраться.

В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, примеры и т.д. Надо иметь в виду, что изучение и обработка прослушанных лекций без промедления значительно экономит время и способствует лучшему усвоению материала.

Эффективными формами контроля за изучением курса студентами являются *консультации*. Они используются для оказания помощи студентам при их подготовке к семинарским занятиям, для бесед по дискуссионным проблемам и со студентами, пропустившими семинарские занятия, а также индивидуальной работы преподавателя с отстающими студентами.

Особое место среди видов самостоятельной работы занимает работа с литературой, являющаяся основным методом самостоятельного овладения знаниями. Изучение литературы - процесс сложный, требующий выработки определенных навыков. Поэтому важно научиться работать с книгой. Перечень и объем литературы, необходимой для изучения дисциплины «Риторика делового человека», определяется программой курса и другими методическими рекомендациями.

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой и требованиями дидактики.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия «конфликт», «инцидент», «переговоры», «медиация».

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать тезаурус основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим темам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном ниже списке контрольных вопросов и заданий. Список этих вопросов по понятным причинам ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопро-

сов к текстам.

Целью *изучающего чтения* является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. *Чтение по алгоритму* предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. *Прием постановки вопросов к тексту* имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. *Прием тезирования* заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно «за деревьями не увидеть леса».

Сформулируем основные рекомендации для проведения самостоятельной работы:

- при проведении аудиторных занятий неукоснительно выполняйте самостоятельные работы, а для преуспевающих студентов - усложненные задания. Если необходимы консультации преподавателя, которые обеспечивают педагогическое общение и позволяют наладить регулярный контроль, обращайтесь с просьбой или за пояснением;

- просите четких методических указаний по выполнению самостоятельных работ, сроков и графиков контроля и самоконтроля;

- в начале семестра целесообразно проходите «входную диагностику», что позволит выявить и устранить пробелы в знаниях;

- задания для самостоятельной работы могут содержать две части: обязательную и факультативную, рассчитанные на более сильных студентов, выполнение которых учитывается при итоговом контроле.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Реализация дисциплины «Риторика делового человека» осуществляется традиционными методами и средствами организации и проведения образовательного процесса (лекции, семинарские, практические занятия, самостоятельная работа с учебниками, словарями и др.) и инновационными: проблемное обучение, диалоговые и другие активные формы обучения, личностно ориентированные и деятельностно - ценностные образовательные технологии, в том числе и информационно-коммуникационные тех-

нологии.

Чтение *лекций* по дисциплине осуществляется с использованием мультимедийных технологий (лекции-презентации в формате Power Point). На лекционных занятиях рассматриваются актуальные вопросы современного русского литературного языка и культуры речи. Цель таких занятий – актуализация прежних знаний студентов, совершенствование коммуникативно-речевой и совершенствование языковой (лингвистической) компетенций в контексте будущей профессиональной деятельности. В процессе чтения лекций обращается внимание на работу с научными терминами и понятиями.

На *практических и семинарских занятиях* студенты применяют полученные теоретические знания в конкретных ситуациях, решают проблемные и лингвистические задачи, выступают с докладами, выполняют текущие работы. Практические и семинарские занятия проводятся с использованием анализа проблемных ситуаций, дискуссий, ролевых игр.

Самостоятельная работа студентов предполагает знакомство со словарями и справочниками, изучение научных монографий, пособий, статей, разработку отдельных тем курса, самоанализ речевой деятельности, сопоставление различных точек зрения по той или иной проблеме.

В образовательный процесс включаются новые методы и технологии обучения, в том числе *информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) и проблемного обучения*, используются проблемные лекции.

ИКТ дают возможность расширить рамки обучения, так как они устраняют традиционные препятствия в пространстве и времени. ИКТ способствует интенсификации учебного процесса, более осмысленному изучению материала. В качестве материального обеспечения лекционных занятий используется слайд-презентации в формате POWER POINT, что позволяет усвоить базовые знания по дисциплине; систематизировать усвоенные знания; развить навыки самоконтроля и т.п.

Именно *проблемное обучение* играет большую роль в повышении познавательной активности и самостоятельности студентов. Кроме того, очевидно, что, речь педагога, содержащая в себе различные приемы создания интеллектуального затруднения, способствует критическому, осознанному восприятию учебной информации студентами, развитию их творческих способностей и интеллектуальных возможностей. В процессе работы используются проблемные вопросы, проблемные задачи, создаются проблемные ситуации. Совокупность целенаправленно сконструированных вопросов и задач, создающих проблемные ситуации, призвана обеспечить главную функцию проблемного обучения – творческое усвоение содержания образования, усвоение опыта творческой деятельности.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекции и практические занятия проводятся как в обычных учебных аудиториях, так и в оснащенных мультимедийным оборудованием:

1.Компьютер с минимальными системными требованиями:

Процессор: 300 MHz и выше

Оперативная память: 128 Мб и выше

Другие устройства: Звуковая карта, колонки и/или наушники

Устройство для чтения DVD-дисков.

2. Проектор.
3. Экран.

Составитель (и):

Афанасенко О.Б., доцент кафедры теории и методики обучения
русскому языку и литературе

(фамилия, инициалы и должность преподавателя (ей))

Макет рабочей программы дисциплины (модуля) одобрен научно-методическим советом (протокол № 8 от 09.04.2014 г.)