Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

*(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)*

Факультет Историко-филологический

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан историко-филологического
факультета _____ М.Н. Заводская
«24» марта 2017 г.

# Рабочая программа дисциплины

# Б1.В.ДВ.8.1 Основы коммуникативной культуры филолога

Направление подготовки
*44.03.01 Педагогическое образование*

Направленность (профиль) подготовки
**Русский язык**

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация (степень) выпускника
*Бакалавр*

Форма обучения
*Очная*

Год набора 2014

Новокузнецк 2017

**Лист внесения изменений**

**Сведения об утверждении:**

утверждена Ученым советом факультета
(протокол Ученого совета факультета № 5 от 10.02.2017)
на 2017 год набора
Одобрена на заседании методической комиссии
протокол методической комиссии факультета № 5 от 03.02.2017)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине Б1.В.ДВ.11.1 Основы коммуникативной культуры филолога, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы ..... 4
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата ..... 4
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 ..... 6
3.1. Объём дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах) ..... 6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий ..... 7
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в акад. часах) ..... 7
4.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) ..... 8
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по основам коммуникативной культуры филолога ..... 11
5.1. Основные формы самостоятельной работы ..... 11
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) ..... 14
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) ..... 14
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы ..... 15
6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций ..22
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ..... 22
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля) ..... 23
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ..... 23
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем ..... 24
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..... 25
12.1. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ..... 25

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине Б1.В.ДВ.11.1 Основы коммуникативной культуры филолога, 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 *Содержание компетенций* | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ОПК-5 | владением основами профессиональной этики и речевой культуры | ***Знать*** особенности межличностностного взаимодействия в образовательной среде.<br>***Уметь*** учитывать особенности межличностностного взаимодействия в образовательной среде.<br>***Владеть*** навыками организации межличностностного взаимодействия в образовательной среде. |

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

### 2.1. Общая характеристика дисциплины

В соответствии с концепцией профессионального *речеведческого* образования бакалавров педагогического образования по профилям «Русский язык», «Литература», разработанной сотрудниками кафедры теории и методики обучения русскому языку и литературы ЦПО НФ КемГУ, курс «Основы коммуникативной культуры филолога» входит в блок частной риторики (науки об умелом, искусном, результативном *аспектном* общении). Этот предметный блок предполагает формирование коммуникативно-жанровых умений (компетенций), необходимых для организации успешного взаимодействия бакалавра с окружающими партнерами и его реализации как языковой (речевой, риторической) личности, обучение приемам распознавания и нейтрализации моделей деструктивного общения, противостояния корыстному воздействию с помощью т.н. «черных» коммуникативных технологий. Профессиональная подготовка бакалавра – филолога, будущего специалиста (сотрудника, руководителя образовательного учреждения), средствами данной учебной дисциплины к активному взаимодействию с адресатом также учитывает тот факт, что выпускник педвуза будет работать в сфере повышенной речевой ответственности, а следовательно, обязан демонстрировать *современный* жанровый репертуар высказываний, свободно пользоваться разнообразными средствами русского языка в различных коммуникативно-речевых условиях делового (профессионального) общения, использовать безукоризненно чистую, правильную, терминологически точную и ситуативно уместную (выразительную) речь, которая бы не мешала, а напротив, способствовала улучшению условий профессионального взаимодействия с коллегами, помогала предупреждать производственные конфликты.

Настоящая программа является продолжением программы дисциплины «Риторика», которую студенты осваивают в первый год обучения в вузе. Учебный курс «Основы коммуникативной культуры филолога» более полно учитывает специфику продуктивной деятельности делового человека, для которого филология является основной сферой профессиональных интересов (учителя русского языка и литературы, социального педагога, сотрудника образовательной фирмы, референта и др.), его терминологический и социальный словарь, разновидности профессионально значимых речевых

жанров.

Предлагаемый курс призван помочь студентам – будущим специалистам (педагогам, секретарям, референтам, руководителям образовательных учреждений, методобъединений и пр.) овладеть основами современной деловой коммуникации и других разделов частной риторики, культуры речи как базой профессионального общения.

**2.2. Цели и задачи дисциплины**

Цели и задачи дисциплины учитывают многогранную *область* профессиональной деятельности бакалавров педагогического образования по профилям «Русский язык», «Литература» (образование, социальная сфера, культура) и объекты: обучение, воспитание, развитие, просвещение; образовательные системы.

Дисциплина» ориентирует на подготовку бакалавра к следующим видам профессиональной деятельности, предусмотренным ФГОС ВО:

- педагогической и ее разновидностей:
  - учебно-воспитательной;
  - социально-педагогической;
  - научно-методической;
  - организационно-управленческой;
- культурно-просветительской.

Студент, освоивший данную дисциплину, подготовлен к выполнению основных видов профессиональной деятельности бакалавра педагогического образования по профилям «Русский язык. Литература» (учителя русского языка и литературы в основной школе), решению типовых задач профессиональной деятельности в учреждениях среднего общего (полного) образования; готов к поступлению в магистратуру.

Бакалавр, изучив курс «Основы коммуникативной культуры филолога», должен достичь такого уровня владения речью и речевой деятельностью компетенции, которая позволит решать следующие профессиональные интенции

- *в области педагогической деятельности:*

○ организация обучения и воспитания в сфере образования с использованием коммуникативных технологий, соответствующих возрастным особенностям обучающихся и отражающих специфику предметной области;

○ организация взаимодействия с общественными и образовательными организациями, детскими коллективами и родителями для решения задач в профессиональной деятельности;

○ использование возможностей образовательной среды для обеспечения качества общего и аспектного коммуникативного (речеведческого) образования на уроках русского языка и литературы, в том числе с применением информационных технологий;

○ осуществление профессионального самообразования и личностного роста, проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры;

- *в области культурно-просветительской деятельности:*

○ изучение и формирование коммуникативных потребностей детей и взрослых в культурно-просветительской деятельности;

○ организация культурного пространства как сферы эмоционально-эстетического и познавательного общения;

○ разработка и реализация культурно-просветительских программ для различных социальных групп с учетом их реальной речевой практики и особенностей общения;

○ популяризация профессиональной области знаний общества.

Курс предполагает ***практикоориентированную*** форму занятий, что позволит: решить обучающие задачи дисциплины на основе личностно-ориентированного под-

хода, осуществить индивидуальный подход к формированию опорных риторических знаний и умений студентов; организовать наблюдение за коммуникативным процессом в обществе; научить пользоваться риторическими свойствами и приемами постановки голоса, основными средствами выразительности устной формы речи с учетом физиологических возможностей, нравственно-эстетических установок бакалавра. Эта ориентация дисциплины на речевую практику объясняется тем, что **в** ходе освоения курса бакалавры должны не только изучить *теоретические сведения* о красноречии и основных сферах его использования, овладеть терминологическим аппаратам (см. список терминов к курсовым программам), но и по возможности научиться *свободно, непринужденно общаться в актуальных для себя формах, видах и жанрах коммуникации, анализировать свои удачи и промахи, использовать наиболее уместные средства выразительности письменной и устной речи (вербальные, ритмико-интонационные, пантомимические)* с учетом сложившихся традиций непринужденного и профессионального общения. Поэтому особенностью программы являются:

- четко выраженная профессионально-практическая направленность;
- инструментальный характер знаний;
- учет возможности использования на занятиях современной дидактической базы (прежде всего аудиовидеоматериалов с позитивными и негативными образцами речи);
- включение обучающихся с первого года в активную коммуникативную практику в условиях ролевой игры на вузовских занятиях.

Данная дисциплина (модуль) относится к вариативной части "Гуманитарного, социального и экономического цикла" дисциплин программы подготовки бакалавра и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина (модуль) изучается на 1-3 курсах во 2-5 семестрах.

## 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 8 зачетных единиц (ЗЕ), 288 академических часа.

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

| Объём дисциплины | Всего часов | |
|---|---|---|
| | для очной формы обучения | для заочной (очно-заочной) формы обучения |
| Общая трудоемкость дисциплины | 288 | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) | 108 | |
| Аудиторная работа (всего): | 108 | |
| в т. числе: | | |
| Лекции | | |
| Семинары, практические занятия | 90 | |
| Практикумы | | |
| Лабораторные работы | 18 | |
| В т.ч. в активной и интерактивной формах | 38 | |
| Внеаудиторная работа (всего): | 108 | |
| В том числе, индивидуальная работа | - | - |

| Объём дисциплины | Всего часов | |
|---|---|---|
| | для очной формы обучения | для заочной (очно-заочной) формы обучения |
| обучающихся с преподавателем: | | |
| Курсовое проектирование | - | - |
| Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем | - | - |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 108 | |
| Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен) | 72 | |

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

### 4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в акад. часах)

| № п/п | Раздел дисциплины | Общая трудоёмкость *(часах)* | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | Формы текущего контроля успеваемости |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | аудиторные учебные занятия | | самостоятельная работа обучающихся | |
| | | всего | практические занятия | лабораторные занятия | | |
| 1. | Речь как одно из важнейших средств профессионального общения. Культура делового общения (речевого взаимодействия) специалиста. | 72 | 26 | 10 | 36 | 1. Подготовка к экспресс-опросам.<br>2. Конспектирование научной литературы<br>3. Подбор и анализ видеоситуаций делового общения.<br>4. Устный реферативный обзор литературы по профессионально значимой теме.<br>5. Создание письменных и устных высказывания по учебной теме.<br>6. Составление терминологического словаря.<br>7. Участие в публичных полилогах – ролевых играх (беседах, совещаниях). |

| № п/п | Раздел дисциплины | Общая трудоёмкость *(часах)* | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | Формы текущего контроля успеваемости |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | аудиторные учебные занятия | | самостоятельная работа обучающихся | |
| | | всего | практические занятия | лабораторные занятия | | |
| 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. | 72 | 28 | 8 | 36 | 1. Подготовка к экспресс-опросам.<br>2. Написание терминологических диктантов.<br>3. Конспектирование научной литературы<br>4. Подбор и анализ видеоситуаций делового общения.<br>5. Создание письменных и устных высказываний в деловом стиле.<br>6. Составление терминологического словаря.<br>7. Участие в публичных полилогах – ролевых играх (беседах, совещаниях). |
| 3. | Речевой этикет делового общения. Тактики и стратегии делового общения. Деловой этикет в профессиональной коммуникации: народные традиции и современные общенациональные (государственные) требования. | 72 | 36 | | 36 | 1. Подготовка к экспресс-опросам.<br>2. Написание терминологических диктантов.<br>3. Конспектирование научной литературы<br>4. Подбор и анализ видеоситуаций делового общения.<br>5. Составление терминологического словаря.<br>6. Участие в публичных полилогах – 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** | | |
| *Темы лекционных занятий* | | |

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание |
|---|---|---|
| 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. |
| 1.1. | **Понятие о деловой коммуникативной деятельности специалиста** | Виды профессиональной речевой деятельности (говорение, слушание, чтение, письмо): общее представление о процессе создания и восприятия высказываний. |
| 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; закрепленность коммуникативной роли на время делового общения); б) равная высокая ответственность за результат общения. Требования к подбору кадров. Деловые качества специалиста. |
| *Содержание лекционных занятий* | | |
| 1.1. | **Понятие о деловой коммуникативной деятельности специалиста** | Деловое общение, его разновидности по характеру отношений (необходимое, желательное, нейтральное, нежелательное).<br>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)<br>Основные характеристики (признаки) делового взаимодействия: а) регламентированность (подчинение всех участников установленным правилам и ограничениям; соблюдение правил речевого и делового этикета; ограничение во времени; закрепленность 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)** | | |
| *Темы практических, семинарских занятий* | | |
| 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. |

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание |
|---|---|---|
| 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. |
| 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, приватных. |
| 2.7. | **Деловая беседа, ее жанровые разновидности.** | **Деловая беседа,** ее жанровые разновидности: а) протокольная, непротокольная; 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. |
| *Содержание лекционных занятий* | | |
| 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** | | |
| *Темы практических/семинарских занятий* | | |
| 3.1. | **Речевая культура делового человека.** | Нормативность литературного языка. Основные нормы современного литературного языка, коммуникативные каче- |

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание |
|---|---|---|
| | | ства речи специалиста. Понятие об ошибке и недочете в деловой речи. |
| 3.2. | **Обаяние /харизма как риторические составляющие делового общения.** | Тенденции поведения харизматической личности: стремление к социализации и индивидуализации. Иерархия поведенческих факторов, влияющих на популярность.<br>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. |
| *Содержание лекционных занятий* | | |
| 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 основам коммуникативной культуры филолога

### 5.1. Основные формы самостоятельной работы

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.

### 5.2. Примерные контрольные вопросы и практикоориентированные задания[1] для самостоятельной работы по дисциплине (подготовки индивидуальных сообщений, участия в ролевой игре)

1. Нужны ли знания о деловом общении учащимся? Обоснуйте свою точку зрения, опираясь на теоретические сведения о деловом красноречии.

2. Проанализируйте определения деловой риторики в научных источника. Что их объединяет и отличает? Какие из них и как можно использовать в элективном курсе?

3. Проанализируйте пословицы и поговорки по изучаемой теме, отражающие особенности делового общения (например: «Делу время – потехе час», «Двое – трое – не один» и др.). Предложите фрагмент урока, на котором уместно использование этих пословиц*.

[1] Практикоориентированные задания отмечены значком *.

4. Организуйте наблюдение сокурсников за речевым поведением окружающих вас должностных лиц, сотрудников института, студентов. Предложите алгоритм анализа как вариант памятки*. Соответствует ли оно правилам успешной профессиональной (деловой) коммуникации? Расскажите об этом «ученикам», используя известные вам жанровые разновидности педагогической речи*.

5. Оцените эффективность сотрудничества учителей и школьников во время педагогической практики. Какие коммуникативные промахи участников деловой коммуникации приводят, на ваш взгляд, к коммуникативным неудачам?

6. Предложите алгоритм оценки коммуникативных качеств деловой речи для учащихся и задания для речевого тренинга на уроке*. Создайте инструкцию для выполнения домашнего задания, связанного с анализом деловой речи*.

7. Разработайте фрагмент урока для изучения понятия «деловой имидж»*. Какие наглядные средства обучения, на ваш взгляд, будут уместны? Подберите их и продемонстрируйте в ходе ролевой игры по одной из тем элективного курса*.

8. Подберите документальную или художественную видеозапись производственного конфликта*. Организуйте ее анализ с «учениками» в ходе ролевой игры на вузовском занятии*.

9. Проанализируйте с коллегами - сокурсниками видеоситуацию публичного делового спора*. Оцените речевое поведение коммуникантов*. О каких риторических ошибках и как необходимо, на ваш взгляд, предупредить учеников – слушателей элективного курса

10. Организуйте с однокурсниками анализ служебной документации открытого доступа с точки зрения деловой риторики*. Предложите задания редакционного характера*.

11. Организуйте наблюдение сокурсников за фактами коммуникативной агрессии*. Помогите выявить ее характер и причины. Предложите вариант дидактической беседы, в ходе которой «ученики» овладеют приемами нейтрализации своей и чужой коммуникативной агрессии*.

12. Организуйте в группе презентацию учебно-научной или внеучебной творческой деятельности*. Охарактеризуйте мероприятие по известной типологии и изученным лингвометодическим основаниям*.

13. Организуйте корпоративный праздник с чаепитием в группе или на курсе как дидактическую ролевую игру*. Произнесите сами и предложите «ученикам» произнести застольную речь. Оцените результаты игры по предложенным критериям*.

14. Составьте риторическую памятку – дидактический материал для оценки эффективности школьного (студенческого) собрания. Обоснуйте вошедшие в нее критерии*.

15. Какой из героев изучаемых в школе произведений художественной литературы может служить образцом делового партнера? Обоснуйте свое мнение. Организуйте наблюдение «учеников» за речевым поведением героя (персонажа) и его собеседников*. Подготовьте беседу, в ходе которой ученики определят, как и с помощью чего ритор достигает (не достигает) успеха в сотрудничестве*.

16. Подберите из произведений искусства (живописи, художественной фотографии, литературы, кино) или телепрограмм и проанализируйте образцы деструктивного поведения на переговорах*. Сделайте вывод о том, как можно исправить ситуацию и достичь успеха*.

17. Составьте словарь частотных языковых средств (слов, фраз), которые употребляются в определенных жанрах деловой речи*. Проведите ортологическую разминку с однокурсниками*.

18. Составьте картотеку типичных речевых ошибок и недочетов, которые встречаются в деловой речи (по материалам наблюдений за реальным речевым поведением, произведений художественной литературы, публицистики)*.

19. Организуйте наблюдение за речевым поведением собеседника в ситуации преднамеренной неискренности (лжи, обмана)*. Проанализируйте с помощью дидактической беседы предложенные способы введения в заблуждения*. Охарактеризуйте использованные Вами приемы распознавания неискренности*.

20. Организуйте в группе ролевую игру по теме «Деловая беседа»*. Оцените коллективно ее результаты*. Используйте для анализа видеозапись.

21. Понаблюдайте и охарактеризуйте речевое поведение специалистов разного профиля (юриста, педагога, политика и пр.) и его жанровые разновидности.

22. Подготовьте мультимедийное сопровождение для элективного курса по проблемам деловой коммуникации*. Продемонстрируйте его аудитории*. Организуйте коллективное рецензирование дидактических материалов*.

23. Проинструктируйте собеседников, как готовить выступление с докладом (с учетом его жанра), Помогите составить памятку для докладчика*.

24. Разработайте фрагмент занятия по теме «Жанры торжественного красноречия в деловом общении»*. Предложите «ученикам» для анализа образцы эпидейктических речей (напутственной, поздравительной и пр.)*.

25. Изучите жанровые разновидностей похвалы. Разработайте и проведите ролевую игру «Комплимент и вежливый ответ на него»*.

26. Предложите модель изучения на занятии элективного курса жанров несогласия*. Оцените образцы жанровых форм возражения с точки зрения речевого и делового этикета*.

27. Подготовьте учебную видеозапись для оценки делового имиджа специалистов разного профиля*. Организуйте анализ дидактического материала с учетом сведений о компонентах имиджа и приемах управления им*.

28. Оцените (на основе наблюдений или видеозаписи) имидж делового человека с учетом гендера*.

29. Разработайте типологию заданий для изменения имиджа ваших однокурсников с учетом гендерного типа поведения*.

30. Подготовьте фрагмент сценария корпоративного «капустника» с речевыми конкурсами (на лучший анекдот, тост, поздравление и пр.)*. Проведите ролевую игру по этой теме*.

### 5.3. 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 вопросов, 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 телевещания. Основные принципы организации радио- и телевизионной речи. Особенности речевого поведения при проведении телеинтервью.

26. Виды деловых совещаний и факторы успеха в их проведении

## 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) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Речь как одно из важнейших средств профессионального общения. Культура делового общения (речевого взаимодействия) специалиста. | ОПК-5 | Составление терминологического словаря, написание терминологических диктантов, создание отзыва на представленную ситуацию делового общения. |
| 2. | Профессиональные (деловые) высказывания специалиста (речевые произведения, жанры) | ОПК-5 | Создание устных и письменных профессионально значимых высказываний специалиста, анализ документации и создание памяток по её оформлению, создание; создание отзыва и рецензии на выступление сокурсника. |

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам) | Код контролируемой компетенции (или её части) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 3. | Речевой этикет делового общения. Тактики и стратегии делового общения. | ОПК-5 | 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

### 6.2.1.1. Экзамен в 3 семестре

**а) типовые задания к зачету практикоориентированного характера**

1. Охарактеризуйте деловое общение в видеофрагменте из к/ф «Бетховен».

Можно ли назвать процесс коммуникации деловым общением? Обоснуйте ответ. Все ли максимы соблюдаются? 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 назавтра 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 видеомагнитофон 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 намерение 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:

«зачтено» - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно приме-

нять 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.

### 6.2.1.2. Экзамен в 5 семестре

**а) типовые практикоориентированные задания к экзамену**

**Задание 1.**

**1.** Охарактеризуйте современную культуру профессиональной речи специалиста как предмет исследования деловой риторики и речь специалиста как основное средство передачи информации и влияния на коллегу – партнера корпоративного общения. Проанализируйте ситуацию - образец педагогического общения с точки зрения деловой риторики: предмет речи, уместность использования каналов воздействия на собеседника, соблюдения профессиональных коммуникативно-этических требований делового и речевого этикета.

**Речевая ситуация для анализа**

*«С самого утра день не задался. /…/ В школу Миша пришел обиженным на целый мир.*

*Спокойно прошел урок английского. Вера Сергеевна на этот раз Яковлева не вызывала, да и вообще на ее уроках обычно царила благожелательная атмосфера. Учительница была хоть и молодая, но любила свой предмет и стремилась заинтересовать английским ребят, потому и вела урок так, что хотелось слушать, отвечать на вопросы и даже писать словарные диктанты.*

*- На сегодня все! – объявила Вера Сергеевна. – Запишем домашнее задание.*

*Мишка в этот миг еще не перевел до конца текст. В другом настроении он бы просто захлопнул учебник и спокойно записал в тетради задание, но не сегодня. «Как все любят приказывать и учить!» – возмутился он в душе.*

*- Вера Сергеевна, вопрос можно? – спросил Миша.*

*- Сначала запишем задание, а потом задашь свой вопрос, - ответила Вера Сергеевна, даже не взглянув на Мишку.*

*- Я все-таки спрошу, - сказал он. – Есть ли в английском языке аналог русской поговорки: «Умный любит учиться, а дурак – учить».*

*В классе раздались смешки, ребята переглядывались, пряча улыбки. Только Полина Старостина посмотрела на Мишу сурово. Он в ответ скорчил ей рожицу, и она обиженно отвернулась. Вера Сергеевна восприняла вопрос с достоинством.*

*- Я прокомментирую это после урока, - терпеливо ответила она и снова заглянула в свою тетрадь, по которой намеревалась продиктовать задание.*

*- Нет, Вера Сергеевна, - снова сбил ее с мысли Миша. – После урока – перемена. А это мое личное время.*

*На этот раз учительница демонстративно проигнорировала его реплику:*

*- Пожалуйста, текст, который мы сегодня читали, еще раз прочтите дома… И кроме того…*

*Яковлев нетерпеливо перебил:*

*- Я просто учиться люблю, Вера Сергеевна. А вы учить! Не зря же вы в пединститут пошли!*

*Миша с удовлетворением наблюдал, как щеки учительницы стали пунцовыми, он уже не обращал внимания на смех в классе… Ему это все было безразлично: все получилось так, как он хотел!»*

**2.** Предложите свой вариант речевого поведения в данной ситуации общения.

**Задание 2.**

**1.** Дайте определение деловому общению как коммуникативному процессу с учетом предложенной в образце речевой ситуации (условий коммуникации, коммуникантов/ партнеров, характера их взаимоотношений, предмета, мотивов и задач общения). Охарактеризуйте образец делового общения по разновидностям отношений партнеров.

**Ситуация для анализа**

*- Слушайте, заберите от меня эту дикарку!*

*Тонкий резкий голос Генриетты Павловны, срываясь, звучал в кабинете завуча Михаила Ивановича. Михаил Иванович сидел, скрестив руки и наклонив свою массивную косматую голову. Казалось, эта голова растет прямо из плеч и никакой шеи нет. Он смотрел на учительницу русского языка исподлобья. Глазные яблоки у него были большие, слегка навыкате. А густые каштановые волосы свалялись и спадали на лоб неровными космами. Толстыми короткими пальцами он сгонял их обратно, в общую копну.*

*- Представляете, если бы она упала? Кто отвечал бы? Я! А если она завтра прыгнет с моста в реку? – без умолку говорила Генриетта Павловна.*

*Она была молода и привлекательна. А рядом с нескладным бесшеим Михаилом Ивановичем выглядела просто красавицей. Темные, коротко подстриженные волосы, и большие голубые глаза, и ровные, полукруглые брови. Правда, когда Генриетта Павловна не высыпалась или нервничала, под глазами появлялись тени, тоже полукруглые. Вместе с бровями они образовывали круги.*

*- Заберите от меня эту сумасшедшую!*

*- Хорошо, хорошо, - примирительно сказал Михаил Иванович, голос его звучал с непроходящей хрипотцой, - мы что-нибудь придумаем.*

*- Придумайте, - сухо сказала Генриетта Павловна.*

*- И не переживайте так. Все обошлось, - сказал Михаил Иванович.*

*Генриетта Павловна молча поднялась и, стуча каблуками, направилась к двери. Каблуки у нее высокие и тонкие, под ними потрескивает паркет*

**2.** Предложите вариант речевого поведения в ситуации делового (педагогического) общения.

*В самый разгар объяснения новой трудной темы у одного из ребят звонит сотовый телефон. Ученик, «спрятавшись» под парту, начинает увлеченно разговаривать с позвонившим. Те, кто сидят рядом, отвлекаются: разговор идет увлеченно, весело. И тогда вы…*

**Задание 3.**

**1.** Охарактеризуйте типы корпоративных отношений в предложенном образце профессионального общения. На какие принципы организации эффективного делового сотрудничества опираются (или не опираются) его участники? Назовите основные характеристики (признаки) делового взаимодействия. Оцените деловые качества коммуникантов.

**Ситуация для анализа**

*Генриетта Павловна заметила, что девушка смотрит не на доску и не слушает объяснений. Некоторое время учительница наблюдала за Таней. Потом она сказала ледяным голосом:*

*- Вьюник, не смотри на Князева.*

*Она могла бы сказать: «Вьюник, слушай урок». Или: «Вьюник, не вертись». Но она сказала: «Вьюник, не смотри на Князева». По классу покатился ядовитый смешок. Таня покраснела и посмотрела в глаза учительницы. Глаза смеялись. Они дразнили Таню, издевались над ней: «Вот я тебя подловила! Теперь я над тобой покуражусь! Ха! Ха! Ха!» Тане захотелось вскочить и крикнуть учительнице что-нибудь обидное. Обозвать франтихой. Сказать, что она, Генриетта Павловна, влюблена в физика. Но горячий стыд так сковал девушку, что она не могла ни пошевельнуться, ни вымолвить ни слова. А смеющиеся глаза продолжали проникать во все Танины тайники и смеяться над ними. Таня опустила глаза.*

*- Вьюник, иди к доске, - сказала Генриетта Павловна. Ей было мало того, что Таня*

*опустила глаза, ей нужно было выставить девушку перед классом, чтобы все могли разглядеть Таню и смеяться.*

*Таня заставила себя встать. Она пошла к доске. Она шла между партами, как сквозь строй. Подошла к доске. Взяла в руки мелок.*

*- Пиши, - сказала учительница и стала диктовать: «Долго не находил я никакой дичи; наконец из широкого дубового куса, насквозь проросшего полынью, полетел коростель».*

*Таня сжала, сильнее сжала холодный мелок. Он показался ей гладким крымским камушком. Она повернулась к доске и стала писать: «Генриетта Павловна, вы злой, холодный человек…»*

*- Написала? – не оглядываясь, спросила учительница.*

*- Написала, - ответила Таня.*

*Класс замер. Смешок сгорел. Было тихо.*

*Учительница диктовала дальше:*

*- «Я ударил: он перевернулся в воздухе и упал».*

*Таня стиснула мел и, вдавливая его в доску, написала: «Я ненавижу вас».*

*Мел перестал скрипеть. Учительница решила, что Таня забыла конец фразы и повторила:*

*- «… он перевернулся в воздухе и упал».*

*Мелок не скрипел. Генриетта Павловна повернулась к доске и прочла. Ее глаза округлились. На этот раз они не смеялись.*

*- Что это значит, Вьюник? – глухо спросила учительница. – Что ты написала?*

*Таня пожала плечами.*

*- Возьми портфель и уходи, - выдавила из себя Генриетта Павловна. И, не дожидаясь, пока Таня уйдет из класса, стала торопливо переписывать то, что было написано на доске.*

**2.** Оцените образец общения с точки зрения деловой риторики. Предложите свой вариант речевого поведения в данных обстоятельствах.

**Речевая ситуация для анализа**

*- Здравствуйте, Александр Иванович! Вас беспокоит зам. главного редактора издательского дома «Франт» Кузнецова Людмила Александровна.*

*- Кто это? Я не знаю такого издательства,*

*- Простите, Александр Иванович. Редактор закончил работу над вашей рукописью, и мы были бы вам очень признательны, если бы вы нашли время, чтобы снять возникшие в процессе редактирования вопросы.*

*- Я же сказал, что я не знаю никакого издательства. Я не отдавал вам ничего. Вы куда звоните?*

**Задание 4.**

**1.** Охарактеризуйте в предложенном видеообразце имидж делового человека, его составляющие элементы. Можно ли специалиста назвать обаятельным? На какие особенности речевого поведения сотрудника необходимо обратить внимание имиджмейкеру, какие приемы управления имиджем использовать?

**2.** Проанализируйте речевое поведение окружающих вас сотрудников академии, студентов по известным вам элементам ситуации корпоративного общения. Соответствует ли оно правилам успешной профессиональной (деловой) коммуникации? Свой ответ обоснуйте теоретическими сведениями и примерами - иллюстрациями.

**Задание 5**

**1.** Сформулируйте определение стресса как коммуникативного явления в процессе делового общения. Назовите причины и механизмы стресса, коммуникативные приемы снятия стресса у собеседников (адресанта и адресата).

**2.** Нужны ли знания о деловом общении учителю (преподавателю вуза)? Обоснуйте свою точку зрения. Проанализируйте ситуацию общения. Какие особенности речевого поведения директора школы нарушают правила деловой риторики?

**Речевая ситуация для анализа**

*«Директор, Василий Андреевич, так и спрашивал провинившегося, что бы он ни натворил, - разбил окно, подрался или курил в уборной: «Что тебя побудило заниматься этим грязным делом?» Он расхаживал перед учениками, закинув руки за спину, вынося в такт широким шагам плечи, так что казалось, будто наглухо застегнутый, оттопыривающийся темный френч двигается самостоятельно чуть поперед директора, и подгонял: «Отвечай, отвечай. Мы ждем. Посмотри, вся школа ждет, что ты нам скажешь?» Ученик начинал в свое оправдание что-нибудь бормотать, но директор обрывал его: «Ты мне на вопрос отвечай, на вопрос. Как был задан вопрос?» - «Что побудило меня?» - «Вот именно: что побудило? Слушаем тебя».*

**б) критерии оценивания компетенций (результатов)**

Выявление уровня сформированности знаний студентов в процессе изучения курса по выбору должно осуществляться по **объективным** критериям. Знание теоретических сведений о специфике делового общения – только часть коммуникативной культуры студентов. Ведущим показателем качества изучения дисциплины, безусловно, являются риторические (в том числе коммуникативно – жанровые) умения. Этот компонент проверяется исключительно в условиях **активной речевой деятельности,** в первую очередь в процессе ***говорения и слушания***. Подготовленный специалист должен продемонстрировать высокий уровень сформированности:

- пантомимической культуры;
- ритмико-интонационных средств устной речи;
- ортологической культуры;
- общей коммуникативной и коммуникативно-жанровой компетенции.

Поэтому аттестация студентов должна проводиться на основе оценки:

- активного участия в ролевых играх на занятии,
- устных публичных выступлений с докладом или реферативным обзором,
- профессионального рецензирования предлагаемых моделей поведения,
- креативного подхода к выполнению методического компонента учебной дисциплины,
- изменений в собственном имидже студента – слушателя элективного курса.

**Итоговая оценка деятельности** студентов должна включать ***весь комплекс риторических параметров*** и представлять собой рейтинговые показатели. О том, что и как будет учитываться при подведении итогов, студенты должны знать с первого занятия и использовать критерии на текущих занятиях. Ведущей формой итоговой аттестации может стать коллоквиум или собеседование.

**в) описание шкалы оценивания**

В зависимости от успеваемости студента в течение учебного семестра и на основании теоретического опроса и выполнения практического задания.

**«Отлично»** выставляется студенту, показавшему *всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их для интерпретации учебного материала*. Студент способен использовать сведения из различных источников для успешного исследования и поиска решения в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Достигнутый уровень оценки результатов обучения студента по дисциплине является основой для формирования общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС.

**«Хорошо».** Студент продемонстрировал результаты *на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности* по дисциплине. Студент способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

**«Удовлетворительно».** Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент *обладает необходимой системой знаний и владеют некоторыми умениями* по дисциплине. Студент способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практико-ориентированных задач.

**«Неудовлетворительно»** - 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. То есть, результаты обучения студентов свидетельствуют об усвоении ими *некоторых элементарных знаний* основных вопросов по дисциплине. Допущенные ошибки и неточности показывают, что студенты не овладели необходимой системой знаний по дисциплине.

### 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

### а) основная учебная литература:

1. Олейник, М. Основы речевой культуры : краткий курс лекций / М. Олейник, Л.Н. Стороженко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Волгоградский государственный социально-педагогический университет». - Волгоград : Издательство ВГСПУ "Перемена", 2012. - 72 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9935-0256-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429355

2. Сальникова, О.А. Совершенствование коммуникативной компетенции учителя: Конспекты лекций. Тренинги : учебное пособие / О.А. Сальникова. - М. : Флинта, 2011. - 44 с. - ISBN 978-5-9765-1114-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83546

### б) дополнительная учебная литература:

1. Куликова, Л.В. Коммуникация. Стиль. Интеркультура: прагмалингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению : учебное пособие / Л.В. Куликова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный

университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229173

2. Основы русской деловой речи: для студентов высших учебных заведений : учебное пособие / под ред. В.В. Химик. - СПб. : Златоуст, 2012. - 448 с. - ISBN 978-5-86547-653-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239412

3. Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. С. Чамкин. – Электронные текстовые данные. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 350 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977

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

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

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

| **Перечень договоров ЭБС (**за период, соответствующий сроку получения образования по ООП**)** | | |
|---|---|---|
| **Учебный год** | **Наименование документа с указанием реквизитов** | **Срок действия документа** |
| 2012/2013 | **ЭБС «Лань».** Контракт № 1-ЭИ от 21.02.2012 г.<br>**ЭБС «Лань».** Контракт № 2-ЭИ от 21.02.2012 г.<br>**ЭБС «Лань».** Контракт № 3-ЭИ от 21.02.2012 г.<br>**ЭБС «Лань».** Контракт № 4-ЭИ от 21.02.2012 г.<br>**ЭБС «Лань».** Контракт № 5-ЭИ от 21.02.2012 г.<br>**ЭБС «Лань».** Контракт № 6-ЭИ от 21.02.2012 г.<br>**ЭБС «Лань».** Договор № 12-дог от 05.03.2013 г. | С 21.02.2012 г. по 20.02.2013 г.<br>С 21.02.2012 г. по 20.02.2013 г.<br>С 21.02.2012 г. по 20.02.2013 г.<br>С 21.02.2012 г. по 20.02.2013 г.<br>С 21.02.2012 г. по 20.02.2013 г.<br>С 21.02.2012 г. по 20.02.2013 г.<br>С 05.03.2013 г. по 05.03.2014 г. |
| | **ЭБС «УБ онлайн».** Договор №36-02/12 от 15.02.2012 г. (КузГПА)<br>**ЭБС «УБ онлайн».** Договор №50-02/13 от15.02.2013 г. (КузГПА) | С 15.02.2012 г. по 15.02.2013 г.<br>С 15.02.2013 г. по 15.02.2014 г. |

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение основ деловой коммуникации - процесс длительный и сложный. Современные участники корпоративного общения зачастую не знают или не хотят осваивать риторические правила поведения с деловыми партнерами. Высокий уровень владения коммуникативной корпоративной культурой достигается только в практической деятельности при беспрекословном соблюдении принципов организации делового общения, уважительного отношения к партнерам, особенно в критических обстоятельствах профессиональной дискуссии. При освоении дисциплины необходимы постоянные наблюдения за реальным речевым поведением деловых людей, включая ситуации общения в вузе. Изучая жанры корпоративной речи, следует научиться выделять приемы конструктивного и деструктивного разрешения производственных ситуаций, ориентироваться на риторический идеал современности. Активное участие в обсуждении проблем дисциплины на занятии, продуманное поведение в ролевой (риторической) игре, объективная *позитивная* оценка коммуникативных моделей, предложенных сокурсниками, – залог успешного освоения дисциплины и деловой карьеры.

Работа на лекциях требует составления терминологического словаря. Он может включать глоссарий (перечень терминов, словник) и примеры речевых ситуаций (фрагментов текстов, стенограмм видеоматериалов и пр.)

Самостоятельная работа по дисциплине должна носить системный характер, а ее объем и сроки выполнения – соответствовать тематическому планированию курса. Так как в соответствии с учебным планом исторического факультета дисциплина по выбору изучается преимущественно в лекционной форме, необходима теоретическая и практикоориентированная подготовка к освоению деловой риторики. Подготовка к занятию может включать:

- знакомство с литературой, рекомендованной преподавателем и рабочей программой дисциплины;
- анализ содержания тезисов, вынесенных преподавателем на слайды (в электронном или распечатанном виде);
- наблюдение за реальной речевой практикой деловых партнеров, в том числе за поведением студентов, сотрудников педакадемии, с целью отобрать для анализа на занятии ситуации – иллюстрации конструктивного и деструктивного профессионального общения;
- подготовку реферативного (устного или письменного) обзора сведений по предложенным в программе вопросам.

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

Перечень программного обеспечения: Microsoft Office (лицензия Microsoft Imagine Premium Electronic Software delivery до 05.2020г); Свободно распространяемое ПО по лицензиям GNU GPL, MIT, BSD License, Mozilla Public License: Adobe Reader XI; K-Lite Codec Pack; LibreOffice; Mozilla Firefox;; OpenOffice.org 3.2; VLC Media Player; WinDjView.

Реализация дисциплины «Основы коммуникативной культуры филолога» 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 технологии.

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)

| № п\п | Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом | Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Основы коммуникативной культуры филолога | Аудитория для практических занятий (аудитория № 201), учебный корпус № 3, пр. Пионерский, 29, помещение №60 | Выход в Интернет. Мультимедийный проектор Epson EMP-X; ноутбук Samsunq; экран Draper Baronet настенный моторизированный | Windows_10_Microsoft Office |

## 12. Иные сведения

### *12.1. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья*

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья предполагается использование адаптивных образовательных технологий в соответствии с условиями, изложенными в ООП (раздел «Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья»), в частности: предоставление специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, и т. п. – в соответствии с индивидуальными особенностями обучающихся. При наличии среди обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья в раздел «Образовательные тех-

нологии, применяемые при освоении дисциплины» рабочей программы вносятся необходимые уточнения.

Рекомендации по организации учебного процесса **для слабослышащих и неслышащих студентов:**

- внимательно следить за собственной артикуляцией звуков, давая возможность слабослышащим студентам читать по губам;
- дублировать звуковую информацию зрительной, активно пользоваться доской;
- обеспечивать достаточную информативность и выразительность предлагаемого учебного материала, в том числе, наглядных средств обучения, используя схемы, диаграммы, рисунки, компьютерные презентации, анимацию, гиперссылки и т.д.;
- при изучении нового материала опираться на усвоенный ранее материал, знакомые образы предметов и т.д.;
- уделять повышенное внимание профессиональной терминологии, в том числе, её обязательной визуализации и контролю её усвоения;
- основывать учебное сотрудничество с такими студентами, прежде всего, на визуальном контакте, использовать невербальные средства коммуникации; при необходимости повторять информацию, перефразировав сказанное;
- следить за логикой изложения материала, тем самым, облегчая её восприятие слабослышащим студентам.

Рекомендации по организации учебного процесса **для слабовидящих студентов**:

- обеспечивать поступление информации по сохранным каналам восприятия;
- обеспечивать возможность восприятия зрительной информации (крупный шрифт, яркость цветов);
- уделять внимание варьированию одной и той же информации;
- использовать принцип максимального снижения зрительных нагрузок, в том числе, и при работе с компьютером; чередовать зрительные нагрузки с другими видами деятельности;
- рекомендовать слабовидящим студентам использовать диктофоны (например, на лекциях);
- комментировать свои действия, надписи на доске и т.д.;
- при возможности использовать тактильные ощущения студентов;
- использовать возможности программного обеспечения для облегчения восприятия зрительной информации и для озвучивания учебного материала;
- уделять внимание развитию самостоятельности и активности студентов, способствовать автономности учебного процесса;
- обеспечивать практическое применение полученных знаний и формированию практических навыков;
- проводить физкультминутки, включая упражнения для глаз.

Рекомендации по организации учебного процесса **для лиц с ограниченными возможностями здоровья:**

- дифференцированно подходить к отбору содержания учебного материала, исключая «формализованные» знания;
- использовать мультимедийные технологии, сочетающие использование голоса, жестов;
- использовать технологии «гувернёрского обучения», в том числе их электронные аналоги.

**12.2.Занятия, проводимые в интерактивных формах**

| № п/п | Раздел, тема дисциплины | Объем аудиторной работы в интерактивных формах по видам занятий (час.)* | | | Формы работы** |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Лекц. | Практич | Лабор. | |
| 1. | **Речь как одно из важнейших средств профессионального общения. Культура делового общения (речевого взаимодействия) специалиста.** | | 8 | 6 | Ортологические разминки<br>Речевой тренинг<br>Моделирование ситуации<br>Ролевая игра, риторический анализ<br>Просмотр видеоситуаций<br>Индивидуальный и коллективный анализ видеоситуации<br>Работа в малых творческих группах<br>Проблемная беседа<br>Анализ иллюстративного материала |
| 2. | **Профессиональные (деловые) высказывания специалиста (речевые произведения, жанры).** | - | 10 | 4 | Ортологические разминки<br>Речевой тренинг<br>Моделирование ситуации<br>Ролевая игра, риторический анализ<br>Просмотр видеоситуаций<br>Индивидуальный и коллективный анализ видеоситуации<br>Работа в малых творческих группах<br>Проблемная беседа<br>Анализ иллюстративного материала<br>Коллективная и индивидуальная правка устных и письменных жанров речи деловой коммуникации<br>Публичная защита проекта «Деловое дистантное общение: плюсы и минусы» |
| 3. | **Речевой этикет делового общения. Тактики и стратегии делового общения. Деловой этикет в профессиональной коммуникации: народные традиции и современные общенациональ-** | - | 10 | | Ортологические разминки<br>Речевой тренинг<br>Моделирование ситуации<br>Ролевая игра, риторический анализ<br>Просмотр видеоситуаций |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **ные (государственные) требования.** | | | | Индивидуальный и коллективный анализ видеоситуации<br>Работа в малых творческих группах<br>Проблемная беседа<br>Анализ иллюстративного материала<br>Интерактивная экскурсия «Деловой этикет в профессиональной коммуникации у нас и у них» |
| | ИТОГО по дисциплине: | | 28 | 10 | |

Составители: Вершинина Г.Б., профессор кафедры русского языка, литературы и методики обучения; Афанасенко О.Б., доцент кафедры русского языка, литературы и методики обучения

(*фамилия, инициалы и должность преподавателя (ей)*)