

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

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»

Физико-математический и технолого-экономический факультет



И.И. Тимченко
марта 2017г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.14.3 Этика делового общения**

Направление подготовки
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Направленность (профиль) подготовки
Физика и информатика

Программа академического бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Год набора 2013

Новокузнецк 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки).....	3
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы бакалавриата	3
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	3
3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)	3
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	4
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	4
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	5
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	7
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине	7
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы	8
6.2.1. Зачет	8
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	14
а) основная учебная литература:	14
б) дополнительная учебная литература:	14
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	14
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	17
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	17
12. Иные сведения и (или) материалы	17
12.1. Особенности реализации программы курса для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья зависит от состоянии их здоровья и конкретных проблем, возникающих в каждом отдельном случае	17
12.2. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	18
12.3. Занятия, проводимые в интерактивных формах	19

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-5	владение основами профессиональной этики и речевой культуры	Знать технологии общения, требования к речевому поведению педагога в различных коммуникативно-речевых ситуациях; основы профессиональной этики. Уметь решать коммуникативные и речевые задачи в конкретной ситуации общения; строить взаимодействие с субъектами образовательного процесса в соответствии с требованиями профессиональной этики. Владеть голосом и речевым аппаратом; полученными знаниями и навыками публичной речи в новых постоянно меняющихся коммуникативных ситуациях; правовыми, нравственными и этическими нормами, требованиями профессиональной этики.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы бакалавриата

Данная дисциплина входит в состав вариативной части программы подготовки бакалавра, является важным элементом в формировании гуманитарной составляющей в системе подготовки специалистов. «Этика делового общения», являясь важным курсом для цикла гуманитарных дисциплин, изучается студентами второго и третьего курса данного факультета. Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные обучающимися в средней общеобразовательной школе на уроках русского языка, а также знания и умения, сформированные в ходе изучения курсов "Русский язык и культура речи" и "Риторика", поскольку обучающиеся должны обладать базовыми знаниями и умениями, связанными с соблюдением норм современного литературного языка и спецификой профессионального общения.

Дисциплина изучается на 5 курсе в А семестре.

3. Объем дисциплины 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 составляет 4 зачетных единицы (ЗЕТ), 144 академических часа.

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

Объем дисциплины	Всего часов
------------------	-------------

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	42
Аудиторная работа (всего):	42
в т. числе:	
Лекции	
Семинары, практические занятия	
Практикумы	
Лабораторные работы	42
В т.ч. в активной и интерактивной форме	18
Внеаудиторная работа (всего):	102
В том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем:	
Курсовое проектирование	
Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем	
Творческая работа (эссе)	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	102
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	Зачет с оценкой

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 академических часах)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часы)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия	самостоятельная работа обучающихся	
			всего	лабораторные занятия	
1	Речь как одно из важнейших средств профессионального общения. Культура делового общения (речевого взаимодействия) специалиста.	32	10	22	1. Подготовка к экспресс-опросам. 2. Написание терминологических диктантов. 3. Конспектирование научной литературы 4. Подбор и анализ видеоситуаций делового
2	Профессиональные	42	20	22	

№ п/ п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторны е учебные занятия	самостоят ельная работа обучающи хся	
		всего	лаборатор ные занятия		
	(деловые) высказывания специалиста (речевые произведения, жанры)				общения. 5. Создание письменных и уст-ных высказываний в делом стиле . 6. Составление терминологического словаря. 7. Участие в публичных поли-логах – ролевых играх (беседах, совещаниях).
3	Речевой этикет делового общения. Тактики и стратегии делового общения.	38	12	26	
	Итого:	144	42	102	

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		РЕЧЬ КАК ОДНО ИЗ ВАЖНЕЙШИХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (РЕЧЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ) СПЕЦИАЛИСТА.
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.
1.2	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.
1.4.	Обаяние /харизма как риторические составляющие делового общения.	Тенденции поведения харизматической личности: стремление к социализации и индивидуализации. Иерархия поведенческих факторов, влияющих на популярность.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.5.	Понятие имиджа делового человека. Составляющие имиджа.	Имидж делового человека, его разновидности. Составляющие элементы имиджа. Приемы управления имиджем.
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ (ДЕЛОВЫЕ) ВЫСКАЗЫВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТА (РЕЧЕВЫЕ ПРОИЗВЕДЕНИЯ, ЖАНРЫ)		
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.
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, непротокольная; б) кадровая; дисциплинарная; проблемная; творческая; организационная; социальная.
3.РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ТАКТИКИ И СТРАТЕГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.		
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 общения.	Тенденции поведения харизматической личности: стремление к социализации и индивидуализации. Иерархия поведенческих факторов, влияющих на популярность. Имидж делового человека, его разновидности. Составляющие элементы имиджа. Приемы управления имиджем.
3.3.	Конфликт в деловом общении.	Конфликт в деловом общении. Механизм возникновения, причины конфликтов. Приемы нейтрализации конфликтов.
3.4.	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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		и письменной деловой коммуникации.
3.5.	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.
3.6.	Обман в деловом общении.	Тактики манипулирования в деловой коммуникации. «Черные приемы». Приемы нейтрализации неискреннего общения.

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

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

(Перечень компетенций с указанием этапов их формирования; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций)

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции	наименование оценочного средства
1	Речь как одно из важнейших средств профессионального общения. Культура делового общения (речевого взаимодействия) специалиста.	ОПК-5	Составление терминологического словаря, создание отзывов на представленные ситуации делового общения.
2	Профессиональные (деловые) высказывания специалиста (речевые произведения, жанры)	ОПК-5	Создание устных и письменных профессионально значимых высказываний специалиста, анализ документации и создание

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции	наименование оценочного средства
			памяток по её оформлению, создание; создание отзыва и рецензии на выступление сокурсника.
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. Зачет

Типовые вопросы (задания)

Примерные контрольные вопросы и задания

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 обучаемых. 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 непринужденного? 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: психометрическая 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 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 экзамену

1. Охарактеризуйте деловое общение в видеофрагменте из к/ф «Дьявол носит Прада».

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 видеомэгафитофон 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: употреблять при устном ответе по предмету языковые примеры как из лекционно-практического материала, так и собственные;

теоретическим материалом по разделам тем;

демонстрировать следующие коммуникативно-речевые умения:

создавать высказывания (письменные и устные) на предложенную тему, которые соответствуют особенностям жанра публичного выступления;

использовать лексические единицы, которые соответствуют уровням языка и нормам современного литературного языка (акцентологическим, орфоэпическим, лексическим, морфологическим, словообразовательным, пунктуационным, орфографическим и другим);

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 экзамене 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;

Анализировать речевую ситуацию;

Предвидеть особенность речевого поведения;

Создавать тексты различных стилей;

Грамотно оформлять любые формы речи;

Целесообразно использовать речевой этикет.

в) описание шкалы оценивания

В соответствии с нормативными документами к промежуточной и итоговой аттестации по учебной дисциплине допускается студент, *полностью освоивший* учебный курс (семестровый и годовой), выполнивший график аудиторной и самостоятельной работы, который предусмотрен программой, принявший участие в ролевых играх на занятии, освоивший все включенные в программу сведения, жанры устной и письменной речи, активно участвующий в проведении и выполнении риторических тренингов (ортологических, просодических, вербальных, пантомимических)¹.

Во время аттестации студент должен продемонстрировать:

владение социально и профессионально значимыми видами коммуникативной деятельности и изученными жанрами речи;

высокий уровень освоения постулатов эффективного общения и речевого этикета;

¹ См. подробнее содержание занятий и методический комментарий к программе.

знание ортологических требований к письменной и устной речи коммуниканта;
способность объективно оценивать свою и чужую речь с риторических позиций;
знание способов совершенствования своей коммуникативной компетентности и компетенции и умение их использовать в монологической, диа- и полилогической речи.

Оценка риторической деятельности студента протекает на каждом учебном занятии и во внеаудиторное время. В эту оценку включаются как основные показатели коммуникативной зрелости адресант следующие параметры:

свободная ориентировка в типичных речевых ситуациях (качественный анализ обстоятельств общения);

раскованная, свободная, без психофизиологических зажимов, но регламентированная правилами речевого этикета манера поведения;

выразительность пантомимики;

качественное звучание голоса; владение приемами управления его качествами (параметрами);

умение внимательно слушать собеседника, использовать вербальные и невербальные приемы его поощрения;

импровизировать в соответствии с обстоятельствами общения;

демонстрировать объективное позитивное отношение к собеседнику, выбирать способы бесконфликтной коммуникации.

Экзамен предполагает следующую структуру оценивания уровня риторической готовности к эффективной речевой деятельности студента:

а) сообщение *теоретического* характера по вопросу учебной программы с примерами – иллюстрациями из своей или наблюдаемой коммуникативной деятельности;

б) анализ и решение *практикоориентированного* задания, выбранного способом жеребьевки;

в) демонстрацию *речевой* гимнастики с учетом особенностей своей произносительной манеры и свойств голоса;

г) устный терминологический опрос по основным понятиям курса;

д) ортологический опрос по материалу, изученному на практических занятиях с академической группой.

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

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

«Хорошо» - данная отметка выставляется за твердое знание программного материала, конкретное его изложение, без существенных неточностей, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками и умениями.

«Удовлетворительно» - выставляется студенту, который знает общие положения основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в применении навыков и умений.

«Неудовлетворительно» - выставляется студенту, в ответе 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.

На экзамене 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.

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

а) основная учебная литература:

1. Бессонова, А.В. Деловая и педагогическая риторика [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс/ А. В. Бессонова ; [науч. ред. И. Н. Зайдман] ; Новосиб. гос. пед. ун-т. - Эл. текстовые данные. - Новосибирск: НГПУ, 2011. - 196 с.: табл. - Библиогр. в конце тем. - Режим доступа: <http://icdlib.nspu.ru/catalog/details/icdlib/633/>

2. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум [Электронный ресурс] : [учебное пособие] / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова ; Уральский гос. пед. ун-т. - Екатеринбург : УрГПУ, 2012. - 153 с. - Библиогр.: с. 153. - Режим доступа: <https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/5339/read.php>.

б) дополнительная учебная литература:

1. Сокова, З.Н. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие : рек. УМО вузов РФ / З. Н. Сокова ; Тюменский гос. ун-т, Ин-т наук о Земле. - Тюмень : ТюмГУ, 2013. - 200 с. - Библиогр.: с. 180-184. - Режим доступа: <https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/5481/read.php>.

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

1. Электронно-библиотечная система Издательства "Лань"» <http://e.lanbook.com/> – Договор № 14-ЕП от 03.04.2017 г., срок действия - до 03.04.2018 г. Неограниченный доступ для всех зарегистрированных пользователей КемГУ и всех филиалов из любой точки доступа Интернет. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный. Кол-во возможных подключений – безлимит.

2. Электронно-библиотечная система «Знаниум» - www.znanium.com – Договор № 44/2017 от 21.02.2017 г., срок до 15.03.2020 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный. Кол-во возможных подключений – 4000.

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <http://biblioclub.ru/> – базовая часть, контракт № 031 - 01/17 от 02.02.2017 г., срок до 14.02.2018 г., неограниченный доступ для всех зарегистрированных пользователей КемГУ. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный. Кол-во возможных подключений – 7000.

4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - www.biblio-online.ru. Доступ ко всем произведениям, входящим в состав ЭБС. Договор № 30/2017 от 07.02.2017 г., срок до 16.02.2018г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный. Кол-во одновременных доступов - безлимит .

5. Электронная полнотекстовая база данных периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам ООО «ИВИС», <https://dlib.eastview.com>, договор №

196-П от 10.10.2016 г., срок действия с 01.01.2017 по 31.12.2017 г., доступ предоставляется из локальной сети НФИ КемГУ.

6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/> - сводный информационный ресурс электронных документов для образовательной и научно-исследовательской деятельности педагогических вузов. НФИ КемГУ является участником и пользователем МЭБ. Договор о присоединении к МЭБ от 15.10.2013 г., доп. соглашение от 01.04.2014 г. Доступ предоставляется из локальной сети НФИ КемГУ.

7. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) – <http://uisrussia.msu.ru> - база электронных ресурсов для образования и исследований в области экономики, социологии, политологии, международных отношений и других гуманитарных наук. Письмо 01/08 – 104 от 12.02.2015. Срок – бессрочно. Доступ предоставляется из локальной сети НФИ КемГУ.

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

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

10. <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

Основными формами обучения студентов являются лекции, лабораторные 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 отработка 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 вопросов 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, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Реализация дисциплины «Этика делового общения» 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.

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

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием номера помещения в соответствии с документами БТИ)	Перечень основного оборудования	Специализированное программное обеспечение	Учебно-наглядные пособия (демонстрационные материалы)
Кабинет методики обучения русскому языку и литературе (аудитория № 221) учебный корпус 2, Пр. Пионерский, 13, помещение № 86 по этажному плану 2 этажа от 13.07.2004	Доска интерактивная SMART Board660, мультимедийное оборудование (проектор, ноутбук), электр.плакаты – 3шт, наглядное.пособие- 14шт, электронные плакаты3шт, комплекты наглядно-дидактических пособий- 11шт	Windows_XP, Libre Office 5.0, Microsoft Office 2010	Раздаточный материал (примеры ошибок и недочетов, тексты для анализа), комплект слайд-презентаций

12. Иные сведения и (или) материалы

12.1. Особенности реализации программы курса для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья зависит от состояния их здоровья и

конкретных проблем, возникающих в каждом отдельном случае

При организации образовательного процесса для слабослышащих студентов от преподавателя курса требуется особая фиксация на собственной артикуляции. Говорить следует немного громче и четче.

На занятиях преподавателю требуется уделять повышенное внимание специальным профессиональным терминам, а также использованию профессиональной лексики. Для лучшего усвоения слабослышащими специальной терминологии необходимо каждый раз писать на доске используемые термины и контролировать их усвоение.

В процессе обучения рекомендуется использовать разнообразный наглядный материал. Все лекции курса снабжены компьютерными мультимедийными презентациями.

В процессе работы со слабовидящими студентами педагогическому работнику следует учитывать, для усвоения информации слабовидящим требуется большее количество повторений и тренировок по сравнению с лицами с нормальным зрением.

Информацию необходимо представлять в том виде, в каком ее мог бы получить слабовидящий обучающийся: крупный шрифт (16 - 18 пунктов). Следует предоставить возможность слабовидящим использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры во время занятий по курсу. При лекционной форме занятий студенту с плохим зрением следует разрешить пользоваться диктофоном - это его способ конспектировать. Не следует забывать, что все записанное на доске должно быть озвучено.

В работе с маломобильными обучающимися предусматривается возможность консультаций посредством электронной почты.

12.2. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

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.

12.3. Занятия, проводимые в интерактивных формах

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Объем аудиторной работы в интерактивных формах по видам занятий (час.)	Формы работы
		Лабор.	
1	Презентация. Классификация презентаций.	4	Работа в малых группах
2	Деловая беседа, ее жанровые разновидности.	4	Работа в малых группах
3	Деловая переписка, ее жанры (виды деловых бумаг, их классификация).	4	Работа в малых группах
4	Понятие о стрессе как коммуникативном явлении в процессе делового общения.	4	Работа в малых группах
5	Обман в деловом общении.	2	Работа в малых группах
ИТОГО по дисциплине:		18	

Составитель (и): Суркова А.П., доцент кафедры теории и методики обучения русскому языку и литературе