

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
в г. Смоленске**

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора
филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»
в г. Смоленске
по учебно-методической работе
 В.В. Рожков
« 16 » 11 20 15 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Направление подготовки: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

Профиль подготовки: Энергообеспечение предприятий

Уровень высшего образования: бакалавриат

Нормативный срок обучения: 4 года

Форма обучения: очная

Смоленск – 2015 г.

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

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающихся к научно-исследовательской и организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки 13.03.01 «Теплоэнергетика и теплотехника» посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачами дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

Дисциплина направлена на формирование следующих общекультурных компетенций (в соответствии с УП):

ОК-6 (Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия).

ОК -7 (Способность к самоорганизации и самообразованию).

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- основные принципы, нормы, стандарты и требования этики деловых отношений; принципиальные подходы, способы и приемы, обеспечивающие эффективность работы в команде; влияние культуры речи и делового общения на процесс кооперации с коллегами, работы в команде (ОК-6);

- факторы развития личности и деятельности; способы самостоятельного приобретения новых знаний, умений, навыков для личностного и профессионального развития; методы и средства самопознания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; нормы и способы организации учебно-познавательной деятельности; основные понятия и правила самоорганизации и самодисциплины; принципы рационального планирования собственного труда; правила и принципы психологической подготовки к работе (ОК-7);

уметь:

- учитывать основные принципы, нормы, стандарты и требования этики деловых отношений при кооперации с коллегами, работе в команде (ОК-6);

- выявлять проблемы своего образования; развивать навыки самообразования; применять методы и средства самопознания, самоанализа и самооценки поведения для интеллектуального саморазвития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; организовывать собственную деятельность, выбирать типовые способы и методы выполнения образовательных и профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; организовывать планирование, анализ, рефлекссию, самооценку своей учебно-познавательной и профессиональной деятельности; осуществлять поиск возможностей для постоянного саморазвития; формулировать собственные ценностные ориентиры по отношению к уровню формирования компетентности; стремиться к саморазвитию и самообразованию (ОК-7);

владеть:

- навыками использования культуры речи и делового общения в процессе работы в команде (ОК-6).

- навыками развития индивидуальных способностей; навыками планирования собственной деятельности; навыками самостоятельного приобретения знаний в непрофессиональной и профессиональной деятельности; способами и приемами самоорганизации и самоуправления, навыками систематического повышения уровня

личностного и профессионального саморазвития; навыками самоконтроля; опытом применения информационных технологий в организации собственной деятельности (ОК-7).

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части цикла Б1 дисциплин по выбору основной образовательной программы подготовки бакалавров по профилю «Энергообеспечение предприятий», направления 13.03.01 «Теплоэнергетика и теплотехника».

Программа рассчитана на подготовку бакалавра в системе ступенчатого образования, носит комплексный характер и в соответствии с учебным планом по направлению 13.03.01 «Теплоэнергетика и теплотехника» базируется на знаниях и умениях, приобретенных в процессе изучения следующих дисциплин:

Иностранный язык (Б1.Б.1)

История (Б1.Б.2).

В свою очередь, дисциплина «Культура речи и деловое общение» является базой для формирования знаний, умений и навыков следующих дисциплин: Культурология (Б1.В.ОД.1), Социология (Б1.В.ДВ.1.2), Психологические основы профессиональной деятельности (Б1.В.ДВ.1.3).

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

Аудиторная работа

Цикл:	Б1	Семестр
Часть цикла:	Вариативная	
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.В.ДВ.1.1	
Часов (всего) по учебному плану:	72 час	1 семестр
Трудоемкость в зачетных единицах	2 ЗЕТ	1 семестр
Лекции (ЗЕТ; часов)	0,5 ЗЕТ; 18 час	1 семестр
Практические занятия (ЗЕТ; часов)	0,5 ЗЕТ; 18 час	1 семестр
Лабораторные работы (ЗЕТ; часов)	-	
Объем самостоятельной работы по учебному плану ((ЗЕТ; часов всего)	1 ЗЕТ; 36 час	1 семестр
Экзамен	-	-

Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоемкость (ЗЕТ, час)
Изучение материалов лекций (лк)	-
Подготовка к практическим занятиям (пз)	0,25 ЗЕТ; 9 час
Подготовка к защите лабораторной работы (лаб)	-
Выполнение реферата	0,25 ЗЕТ; 9 час
Выполнение курсового проекта (работы)	-
Самостоятельное изучение дополнительных материалов дисциплины (СРС)	-
Подготовка к контрольным работам	-
Подготовка к тестированию	-
Подготовка к зачету	0,5 ЗЕТ; 18 час
Всего (в соответствии с УП):	1 ЗЕТ; 36 час

Подготовка к экзамену	-
-----------------------	---

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебной занятий, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость (в часах) (в соответствии с УП)				
			лк	пр	лаб	СРС	в т.ч. интеракт.
1	2	...					
1.	Методологические основы и понятийный аппарат курса «Культура речи и деловое общение». Основные принципы этики и характер делового общения.	5	2	2		1	
2.	Вербальные и невербальные средства общения. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации.	5	2	2		1	2
3.	Основные формы делового общения: особенности, закономерности и характеристики.	5	2	2		1	2
4.	Спор: логические и психологические особенности ведения полемики.	5	2	2		1	2
5.	Особенности телефонной коммуникации.	5	2	2		1	2
6.	Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.	5	2	2		1	
7.	Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.	5	2	2		1	2
8.	Характеристика распорядительных и информационно-справочных документов.	5	2	2		1	2
9.	Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-претензия и т.д. Составление резюме.	5	2	2		1	2
10.	Написание реферата					9	
11.	Подготовка к тестированию						
12.	Подготовка к зачёту					18	
Всего по видам учебных занятий: 72			18	18		36	14

Содержание по видам учебных занятий

Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Культура речи и деловое общение». Основные принципы этики и характер делового общения.

Лекция 1. Культура речи как предмет изучения. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Понятие языковой нормы. Виды языковых норм. Вариативность и норма. Понятия «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Функции и виды коммуникации. Особенности деловой коммуникации. Виды деловых коммуникаций. Деловое общение: основные принципы этики делового общения. Этапы делового общения (2 часа).

Практическое занятие 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Культура речи и деловое общение». Основные принципы этики и характер делового общения.

Вопросы для обсуждения:

Раскройте понятия «коммуникативный аспект, культура речи, нормативный аспект, понятность речи, современный русский литературный язык, точность речи, чистота речи, этический аспект, языковая норма».

Раскройте понятия «общение, коммуникация».

Какова структура коммуникативного процесса?

Укажите функции и виды коммуникации.

Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.

Какова структура общения?

В чем суть перцептивной стороны общения?

Охарактеризуйте интерактивную сторону общения (2 часа).

Самостоятельная работа 1.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада по одной из предложенных тем (приложение 2). (1 час)

Подготовка к зачёту (см. Приложение). (2 часа)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение доклада.

Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации.

Лекция 2. Функции и виды общения. Особенности невербальной коммуникации в процессе общения. Особенности вербальной коммуникации в процессе общения. Деловые формулы знакомства, представления, приветствия, прощания. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации. Барьеры общения. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации (2 часа).

Практическое занятие 2. Вербальные и невербальные средства общения. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте понятия конгруэнтность, невербальное речевое воздействие, невербальные знаки, невербальные сигналы, символы, симптомы.

2. В чем состоит суть вербальной коммуникации?

3. Каковы коммуникационные эффекты, повышающие эффективность общения?

4. Перечислите и охарактеризуйте функции и виды общения.

5. Что такое «барьеры общения»? Охарактеризуйте барьеры общения.

6. В чем состоит полисенсорная природа невербальной коммуникации?

7. Функции невербальной коммуникации.

8. Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на понимание невербального поведения (2 часа).

Самостоятельная работа 2.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада с презентацией по одной из предложенных тем (см. Приложение). (1 час)

Подготовка к зачёту. (см. Приложение), (2 часа)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение доклада с презентацией (интерактивная форма, 2 часа).

Тема 3. Основные формы делового общения: особенности, закономерности и характеристики.

Лекция 3. Основные формы делового общения. Деловая беседа. Кадровая деловая беседа. Деловые переговоры: классификация; структура; приёмы, применяемые на разных этапах деловых переговоров. Понятие деловое общение. Формы делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса. Деловые совещания (2 часа).

Практическое занятие 3. Основные формы делового общения: особенности, закономерности и характеристики.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризовать деловую беседу как основную форму делового общения.
2. Какова структура деловой беседы?
3. Каковы методы и техники аргументации?
4. Перечислите и охарактеризуйте принципы успешного ведения деловой беседы.
5. Какова структура переговорного процесса?
6. Охарактеризуйте переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
7. В чем состоит суть метода принципиальных переговоров?
8. В чем специфика проведения деловых совещаний? (2 часа).

Самостоятельная работа 3.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада с презентацией по одной из предложенных тем (см. Приложение). (1 час)

Подготовка к зачёту (см. Приложение). (2 часа)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение доклада (интерактивная форма, 2 часа).

Тема 4. Спор: логические и психологические особенности ведения полемики.

Лекция 4. Определение и классификация споров. Основные правила ведения спора. Полемические приемы (2 часа).

Практическое занятие 4. Спор: логические и психологические особенности ведения полемики.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте разные виды споров.
2. Каковы основные правила ведения спора? Перечислите их и охарактеризуйте.
3. Какие полемические приёмы используют участники спора, чтобы защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента?
4. Что называют *уловкой* в споре? Перечислите и охарактеризуйте данные приёмы (2 часа).

Самостоятельная работа 4.

Подготовка к практическому занятию, подготовка к обучающей игре «Займи позицию» (см. Приложение). (1 час)

Подготовка к зачёту (см. Приложение). (2 часа)

Текущий контроль. Устный опрос. Проведение обучающей игры «Займи позицию» (интерактивная форма, 2 часа).

Проверка реферата (готовность - 50 %).

Тема 5. Особенности телефонной коммуникации.

Лекция 5. Культура телефонного разговора (2 часа).

Практическое занятие 5. Особенности телефонной коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. В чём заключается специфика телефонного разговора, из каких частей он состоит, что такое языковые клише телефонного разговора?
2. Каковы правила речевого этикета в телефонном разговоре?
3. Каковы правила телефонного общения с секретарями? (2 часа).

Самостоятельная работа 5.

Подготовка к практическому занятию, подготовка доклада с презентацией (см. Приложение) (1 час).

Подготовка к зачёту (см. Приложение). (2 часа)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение доклада с презентацией (интерактивная форма, 2 часа).

Тема 6. Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.

Лекция 6. Письменная коммуникация в структуре делового общения.

Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.

Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи. Язык документа (2 часа).

Практическое занятие 6. Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите речевую ситуацию письменной деловой коммуникации.
2. Охарактеризуйте критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения.
3. Каковы интернациональные требования к русской официально-деловой письменной речи?
4. Дайте определение *документа* в официально-деловой речи.
5. Перечислите реквизиты документов и охарактеризуйте правила их оформления.
6. Охарактеризуйте современные тенденции в практике письменной деловой коммуникации (2 часа).

Самостоятельная работа 6.

Подготовка к практическому занятию. Заполнение таблицы (см. Приложение), (1 час).

Подготовка к зачёту (см. Приложение). (2 часа)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение таблицы.

Тема 7. Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.

Лекция 7. Унификация и стандартизация текста документа. Отличие отечественной деловой переписки от зарубежной. Виды служебных документов.

Практическое занятие 7. Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы особенности унификации и стандартизации языка и текста документа?
2. Охарактеризуйте нормы официально-делового стиля в служебном документе.
3. Приведите этикетные формулы документов разных видов.

Самостоятельная работа 7.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада с презентацией по одной из предложенных тем (см. Приложение). (1 час)

Подготовка к зачёту (см. Приложение). (2 часа)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение доклада с презентацией (интерактивная форма, 2 часа).

Тема 8. Характеристика распорядительных и информационно-справочных документов.

Лекция 8. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов: постановления, решения, приказа, распоряжения, указания. Особенности составления и оформления информационно-справочных документов: справки, служебной записки, заявления, доверенности, расписки (2 часа).

Практическое занятие 8. Характеристика распорядительных и информационно-справочных документов.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие жанры административно-канцелярского подстиля вы знаете?
2. Что общего между заявлением и объяснительной запиской и в чём их различие?
3. Что общего между распиской и доверенностью? Каковы различия между данными документами?

4. Каковы структурно-содержательные особенности служебной, объяснительной и докладной записок?

Самостоятельная работа 8.

Подготовка к практическому занятию. Составление документов административно-канцелярского подстиля (см. Приложение). (1 час)

Подготовка к зачёту (см. Приложение). (2 часа)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение документов административно-канцелярского подстиля (интерактивная форма, 2 часа).

Проверка рефератов (готовность - 100%).

Тема 9. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-претензия и т.д. Составление резюме.

Лекция 9. Определение деловой переписки. Структура делового письма. Виды деловой переписки. Виды писем по назначению в деловой деятельности. Их разновидности.

Составление резюме (2 часа).

Практическое занятие 9. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-претензия и т.д. Составление резюме.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятию *деловая переписка*.
2. Каковы композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции?
3. Перечислите разновидности писем по назначению в деловой деятельности.
4. Укажите этикетные формулы при составлении разных видов деловых писем.
5. Какова главная задача при составлении резюме?
6. Рассмотрите правила оформления резюме (2 часа).

Самостоятельная работа 9.

Подготовка к практическому занятию. Составление деловых писем (см. Приложение). (1 час)

Подготовка к зачёту (см. Приложение). (2 часа)

Текущий контроль. Устный опрос. Проверка и обсуждение деловых писем (интерактивная форма, 2 часа).

Зачёт.

Изучение дисциплины заканчивается зачётом. Зачёт включает итоговое тестирование и индивидуальное контрольное собеседование. Он проводится в соответствии с Положением о зачетной и экзаменационной сессиях в НИУ МЭИ и инструктивным письмом № И-23 от 14.05.2012 г.

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

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны:

- демонстрационные слайды лекций;
- практикум к семинарским занятиям;
- методические рекомендации по написанию и оформлению докладов и рефератов;
- темы рефератов;
- контрольные вопросы по курсу, а также другие теоретические и методические материалы.

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

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования.

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции: ОК-6, ОК-7.

Указанные компетенции формируются в соответствии со следующими этапами:

1. Формирование теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов).
2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (практические занятия, самостоятельная работа студентов).
3. Закрепление теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями, в ходе выполнения самостоятельных творческих и контрольных работ, написания реферата, контрольного тестирования.

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания.

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении освоения дисциплины;
- эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

При достаточном качестве освоения более 80% приведенных знаний, умений и навыков преподаватель оценивает освоение данной компетенции в рамках настоящей дисциплины на эталонном уровне, при освоении более 60% приведенных знаний, умений и навыков – на продвинутом, при освоении более 40% приведенных знаний, умений и навыков - на пороговом уровне. В противном случае компетенция в рамках настоящей дисциплины считается неосвоенной.

Уровень сформированности каждой компетенции на различных этапах ее формирования в процессе освоения данной дисциплины оценивается в ходе текущего контроля успеваемости и представлен различными видами оценочных средств.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-6 «Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество устных ответов студента на практических (семинарских) занятиях, а также содержательность и качество выполнения письменных самостоятельных работ, предусмотренных практикумом по подготовке к семинарам, и выполнения и защиты реферата.

Принимается во внимание **знание(я)** обучающимися:

- основных принципов, норм, стандартов и требований этики деловых отношений; принципиальных подходов, способов и приемов, обеспечивающих эффективность работы в команде; влияния культуры речи и делового общения на процесс кооперации с коллегами, работы в команде;

Принимается во внимание наличие у обучающихся **умения(й)**:

- учитывать основные принципы, нормы, стандарты и требования этики деловых отношений при кооперации с коллегами, работе в команде;

присутствие **навыка(ов)**:

- использования культуры речи и делового общения в процессе кооперации с коллегами, работе в команде.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-6 в процессе выполнения практических занятий и письменных самостоятельных работ представлены в практикуме к семинарским занятиям (см. Приложение).

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-6 в процессе выполнения и защиты реферата представлены в практикуме по написанию рефератов (см. Приложение).

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-7 «Способность к самоорганизации и самообразованию» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество устных ответов студента на практических (семинарских) занятиях, а также содержательность и качество выполнения письменных самостоятельных работ, предусмотренных практикумом по подготовке к семинарам, и выполнения и защиты реферата.

Принимается во внимание **знание(я)** обучающимися:

- факторов развития личности и деятельности; способов самостоятельного приобретения новых знаний, умений, навыков для личностного и профессионального развития; методов и средств самопознания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; норм и способов организации учебно-познавательной деятельности; основных понятий и правил самоорганизации и самодисциплины; принципов рационального планирования собственного труда; правил и принципов психологической подготовки к работе;

Принимается во внимание наличие у обучающихся **умения(й)**:

- выявлять проблемы своего образования; развивать навыки самообразования; применять методы и средства самопознания, самоанализа и самооценки поведения для интеллектуального саморазвития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; организовывать собственную деятельность, выбирать типовые способы и методы выполнения образовательных и профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; организовывать планирование, анализ, рефлекссию, самооценку своей учебно-познавательной и профессиональной деятельности; осуществлять поиск возможностей для постоянного саморазвития; формулировать собственные ценностные ориентиры по отношению к уровню формирования компетентности; стремиться к саморазвитию и самообразованию;

присутствие **навыка(ов)**:

- развития индивидуальных способностей; планирования собственной деятельности; навыками самостоятельного приобретения знаний в непрофессиональной и профессиональной деятельности; самоорганизации и самоуправления, систематического повышения уровня личностного и профессионального саморазвития; самоконтроля; применения информационных технологий в организации собственной деятельности.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-7 в процессе выполнения практических занятий и письменных самостоятельных работ представлены в практикуме к семинарским занятиям (см. Приложение).

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции ОК-7 в процессе выполнения и защиты реферата представлены в практикуме по написанию рефератов (см. Приложение).

Зачёт проводится в устной форме.

Критерии оценивания (в соответствии с инструктивным письмом НИУ МЭИ от 14 мая 2012 года № И-23):

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материалов изученной дисциплины, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявивший творческие способности в понимании, изложении и использовании

материалов изученной дисциплины, безупречно ответившему не только на вопросы билета, но и на дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала изученной дисциплины, успешно выполняющий предусмотренные задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; показавшему систематический характер знаний по дисциплине, ответившему на все вопросы билета, но допустившему при этом не принципиальные ошибки.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание материала изученной дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, знакомы с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; допустившим погрешность в ответе на теоретические вопросы, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему серьезные пробелы в знаниях основного материала изученной дисциплины, не ответившему на все вопросы билета и дополнительные вопросы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение по образовательной программе без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине (формирования и развития компетенций, закреплённых за данной дисциплиной). Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если студент: после начала зачёта отказался его сдавать или нарушил правила сдачи зачёта (списывал, подсказывал, обманом пытался получить более высокую оценку и т.д.)

В зачетную книжку студента и в приложение к диплому выносится оценка зачёта по дисциплине за 1 семестр.

6.3 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

Вопросы по формированию и развитию теоретических знаний, предусмотренных компетенциями, закреплёнными за дисциплиной (примерные вопросы по лекционному материалу дисциплины):

1. Культура речи как предмет изучения.
2. Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический.
3. Понятие языковой нормы. Виды языковых норм. Вариативность и норма.
4. Понятия «общение», «коммуникация».
5. Структурные компоненты общения.
6. Функции и виды коммуникации. Особенности деловой коммуникации.
7. Виды деловых коммуникаций.
8. Деловое общение: основные принципы этики делового общения.
9. Этапы делового общения.
10. Функции и виды общения.
11. Особенности невербальной коммуникации в процессе общения. Особенности вербальной коммуникации в процессе общения.
12. Деловые формулы знакомства, представления, приветствия, прощания.
13. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.
14. Барьеры общения.
15. Национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации.
16. Основные формы делового общения. Деловая беседа. Кадровая деловая беседа.

17. Деловые переговоры: классификация; структура; приёмы, применяемые на разных этапах деловых переговоров.
18. Психологические аспекты переговорного процесса.
19. Деловые совещания.
20. Определение и классификация споров.
21. Основные правила ведения спора.
22. Культура телефонного разговора.
23. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
24. Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.
25. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.
26. Язык документа.
27. Унификация и стандартизация текста документа.
28. Отличие отечественной деловой переписки от зарубежной.
29. Виды служебных документов.
30. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов: постановления, решения, приказа, распоряжения, указания.
31. Особенности составления и оформления информационно-справочных документов: справки, служебной записки, заявления, доверенности, расписки.
32. Определение деловой переписки.
33. Структура делового письма. Виды деловой переписки.
34. Виды писем по назначению в деловой деятельности. Их разновидности.
35. Составление резюме.

Вопросы по приобретению и развитию практических умений, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной (примеры вопросов к практическим занятиям)

1. Раскройте понятия «*коммуникативный аспект, культура речи, нормативный аспект, понятность речи, современный русский литературный язык, точность речи, чистота речи, этический аспект, языковая норма*».
2. Раскройте понятия «*общение, коммуникация*».
3. Какова структура коммуникативного процесса?
4. Укажите функции и виды коммуникации.
5. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
6. Какова структура общения?
7. В чем суть перцептивной стороны общения?
8. Охарактеризуйте интерактивную сторону общения.
9. Раскройте понятия *конгруэнтность, невербальное речевое воздействие, невербальные знаки, невербальные сигналы, символы, симптомы*.
10. В чем состоит суть вербальной коммуникации?
11. Каковы коммуникационные эффекты, повышающие эффективность общения?
12. Перечислите и охарактеризуйте функции и виды общения.
13. Что такое «барьеры общения»? Охарактеризуйте барьеры общения.
14. В чем состоит полисенсорная природа невербальной коммуникации?
15. Функции невербальной коммуникации.
16. Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на понимание невербального поведения.
17. Охарактеризовать деловую беседу как основную форму делового общения.
18. Какова структура деловой беседы?
19. Каковы методы и техники аргументации?
20. Перечислите и охарактеризуйте принципы успешного ведения деловой беседы.

21. Какова структура переговорного процесса?
22. Охарактеризуйте переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
23. В чем состоит суть метода принципиальных переговоров?
24. В чем специфика проведения деловых совещаний?
25. Охарактеризуйте разные виды споров.
26. Каковы основные правила ведения спора? Перечислите их и охарактеризуйте.
27. Какие полемические приёмы используют участники спора, чтобы защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента?
28. Что называют *уловкой* в споре? Перечислите и охарактеризуйте данные приёмы.
29. В чём заключается специфика телефонного разговора, из каких частей он состоит, что такое языковые клише телефонного разговора?
30. Каковы правила речевого этикета в телефонном разговоре?
31. Каковы правила телефонного общения с секретарями?
32. Опишите речевую ситуацию письменной деловой коммуникации.
33. Охарактеризуйте критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения.
34. Каковы интернациональные требования к русской официально-деловой письменной речи?
35. Дайте определение *документа* в официально-деловой речи.
36. Перечислите реквизиты документов и охарактеризуйте правила их оформления.
37. Охарактеризуйте современные тенденции в практике письменной деловой коммуникации.
38. Каковы особенности унификации и стандартизации языка и текста документа?
39. Охарактеризуйте нормы официально-делового стиля в служебном документе.
40. Приведите этикетные формулы документов разных видов.
41. Какие жанры административно-канцелярского подстиля вы знаете?
42. Что общего между заявлением и объяснительной запиской и в чём их различие?
43. Что общего между распиской и доверенностью? Каковы различия между данными документами?
44. Каковы структурно-содержательные особенности служебной, объяснительной и докладной записок?
45. Дайте определение понятию *деловая переписка*.
46. Каковы композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции?
47. Перечислите разновидности писем по назначению в деловой деятельности.
48. Укажите этикетные формулы при составлении разных видов деловых писем.
49. Какова главная задача при составлении резюме?
50. Рассмотрите правила оформления резюме.

Вопросы по закреплению теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями (вопросы к зачёту)

1. Восприятие и понимание партнера в процессе общения.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-претензия.
4. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-подтверждение, письмо-отказ, гарантийное письмо. Составление резюме.
5. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.
6. Информативность, понятность и выразительность публичной речи.
7. Культура речи как один из показателей квалификации экономиста/инженера.

8. Лингвистические особенности процесса убеждения.
9. Логические особенности воздействия на сознание собеседника.
10. Национальные особенности невербального поведения.
11. Общая характеристика документационного обеспечения управления на предприятиях.
12. Общая характеристика современного русского литературного языка.
13. Общение как взаимодействие.
14. Общение как коммуникация.
15. Общие этические принципы делового общения.
16. Основные направления совершенствования навыков грамотного говорения и письма.
17. Особенности ведения деловой беседы по телефону.
18. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
19. Подготовка речи (выбор темы, цель речи, поиск материалов).
20. Полисенсорная природа невербального общения.
21. Понятие *общение*. Виды и содержание общения.
22. Понятие *деловое общение*, его функции и виды.
23. Понятия *имидж, этикет и деловая этика*.
24. Понятие *языковая норма*.
25. Правила делового этикета.
26. Психология переговорного процесса.
27. Реклама в деловой речи.
28. Речевой этикет в документе.
29. Специфика русского речевого общения. Формулы речевого этикета.
30. Структура и средства общения.
31. Техники манипулирования сознанием человека.
32. Типы словарей.
33. Унификация и стандартизация документов. Классификация документов.
34. Устная публичная речь. Общая характеристика.
35. Функции невербального общения.
36. Характеристика распорядительных и информационно-справочных документов.
37. Этические нормы речевой культуры: правила речевого поведения, система речевых формул общения.
38. Язык и речь. Коммуникативные неудачи.

Темы рефератов¹

1. Аргументация как форма риторического воздействия.
2. Деловые совещания и собрания как основные формы делового общения.
3. Динамика языковой нормы в России на рубеже XX - XXI вв.
4. Дистанционное общение.
5. Достоинства и недостатки унифицированных деловых текстов.
6. Изменение нормы литературного языка от Пушкина до наших дней.
7. Изменения в русском речевом этикете на рубеже XX - XXI вв.
8. Интернет: коммуникативные особенности пользователей.
9. Искусство комплимента.
10. История развития красноречия в России.
11. Кинесические особенности невербальной коммуникации.
12. Культура делового письма.
13. Культура речи в русской и других национальных традициях.

¹ Перечень тем рефератов периодически изменяется и дополняется.

14. Национальные различия невербальной коммуникации в современном обществе.
15. Новые явления в современном русском литературном языке на рубеже XX - XXI вв.
16. Ораторское искусство как социальное явление.
17. Особенности делового общения с иностранными партнёрами.
18. Особенности новых видов деловой корреспонденции в современной России.
19. Особенности профессиональной речи бухгалтера (инженера, менеджера).
20. Поведение в общественных местах.
21. Правила вручения подарков.
22. Правила продуктивного спора. Способы борьбы с непозволительными уловками в споре.
23. Проксемические особенности невербальной коммуникации.
24. Речевая культура молодежи на рубеже XX - XXI вв.
25. Состояние коммуникативной грамотности в России на рубеже XX - XXI вв.
26. Способы повышения речевой культуры в России на рубеже XX - XXI вв.
27. Этикет деловых приёмов.
28. Этикет и имидж делового человека.
29. Язык коммерческой и политической рекламы.
30. Языковой облик газеты/журнала (по выбору студента).
31. Языковой портрет личности (на примере телеведущих, политических деятелей и т.д. (по выбору студента)).

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, изложены в практикуме по организации самостоятельной работы студента, по подготовке к семинарским занятиям, по подготовке доклада, по написанию реферата (см. Приложения).

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

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

а) основная литература

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – М.: КНОРУС, 2014. – 424 с.

б) дополнительная литература

1. Варламова, И.Ю. Практикум по деловому этикету [электронный ресурс] : учебное пособие / И.Ю. Варламова. - М.: Российский университет дружбы народов, 2013. - 52 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226861>
2. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; РГТЭУ. – М.: Юрайт, 2013. – 468 с.
3. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [электронный ресурс]: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 528 с. Режим доступа :

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>

4. Культура научной и деловой речи [электронный ресурс] : учебное пособие /. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - Ч. I. Нормативный аспект. - 76 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228788>

5. Основы русской деловой речи: для студентов высших учебных заведений [электронный ресурс]: учебное пособие / под ред. В.В. Химик. - СПб : Златоуст, 2012. - 448 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239412>

6. Рязанова Л.З. Культура речи [электронный ресурс] : учебное пособие / Л.З. Рязанова, Н.К. Гарифуллина, Г.С. Гаязова ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». - Казань: Издательство КНИТУ, 2013. - 144 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270251>

7. Ступникова Л.Г. Основы делового этикета [электронный ресурс] : краткое справочное пособие / Л.Г. Ступникова, Л.Н. Тарнавская. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 76 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276491>

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

1. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ [электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gramota.ru/>

2. Сайт Санкт-Петербургского государственного университета [электронный ресурс] - Режим доступа: <http://grammar.ru>

3. Сайт с электронными версиями словарей по русскому языку [электронный ресурс] - Режим доступа: <http://slovari.yandex.ru>

4. [Интерактивная энциклопедия современного языка](http://www.jargon.ru/). Данный сайт является интерактивным хранилищем профессиональных и социальных сленгов, сокращений, специальных терминов и т.п.; содержит объяснения различных жаргонизмов и слов, которые отсутствуют в обычных словарях. [электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.jargon.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина предусматривает лекции раз в две недели, семинары (практические занятия) раз в две недели. Изучение курса завершается зачётом.

Успешное изучение курса требует посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Во время **лекции** студент должен вести краткий конспект. Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Регулярно отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям, по написанию **реферата** содержатся в Приложениях.

При подготовке к зачёту в дополнение к изучению конспектов лекций, учебных пособий и слайдов, необходимо пользоваться учебной литературой, рекомендованной к настоящей программе. Также нужно изучить теорию: определения всех понятий (терминов) по дисциплине.

Самостоятельная работа студентов (СРС) по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС содержатся в Приложении, а также готовятся преподавателем по отдельным темам и выдаются студенту.

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

При проведении **лекционных** занятий предусматривается использование проектора для демонстрации предварительно подготовленных слайдов.

При проведении **семинарских** (практических) занятий предполагается использование проектора (или ноутбука) для презентации слайдов к докладам.

Во время **самостоятельной работы и подготовки к зачёту** студенты могут пользоваться информационными ресурсами, рекомендованными в п.8 данной рабочей программы.

Для **консультаций** с преподавателем по непонятным вопросам курса лекций и семинарских (практических) занятий, по вопросам подготовки докладов и написания рефератов студенты используют средства электронной почты.

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

Лекционные занятия:

Лекционная аудитория (обычная или оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, аудиосистема)).

Семинарские (практические) занятия:

Учебная аудитория (обычная или оснащенная презентационной техникой и оборудованием для воспроизведения учебных видеоматериалов).

Автор:

канд. филол. наук, доцент

Казилина Ирина Александровна

Зав. кафедрой

канд. ист. наук, доцент

Стародворцева Наталья Павловна

Программа одобрена на заседании кафедры ПТЭ 16 ноября 2015 года протокол № 4.