

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Сочинский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Шифр и направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Реклама и связи с общественностью в коммерческой и некоммерческой сферах

Форма обучения очная

Выпускающая кафедра Общей психологии и социальных коммуникаций

Кафедра-разработчик рабочей программы Романо-германской и русской филологии

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП (час.)	КРЗ	Форма про- межуточного контроля (экз./зачет)
ОФО								
2	108 /3	18	18	–	72	–	–	зачет
Итого:	108 /3	18	18	–	72	–	–	зачет

Сочи 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Речевая коммуникация и деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (приказ Министерства образования и науки РФ № 512 от 08.06.2017 г.)

Рабочую программу составила:  Федорова Н.Н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры романо-германской и русской филологии

Протокол №1 от «31» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой  Л.Г. Верезовская

Руководитель ОПОП  И.Б. Шуванов

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 42.03.01 Реклама и связи с общественностью.

Протокол №1 от «03» сентября 2019 г.

Председатель УМСН  Иванов И.А.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения:


В.В. Васильченко

подпись

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 20__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 20__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 20__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4.1 Тематический план дисциплины	
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	17
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	19
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	20
5.1 Методические рекомендации по изучению дисциплины	
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	21
5.3 Особенности преподавания дисциплины	22
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	22
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	23

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Речевая коммуникация и деловое общение» является овладение студентами специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; содействие развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего бакалавра.

Задачи дисциплины:

- ознакомление с теоретическими основами коммуникационного процесса;
- расширение представления студентов о правилах делового устного и письменного общения;
- развитие навыков работы с деловыми документами;
- изучение этических основ деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина «Речевая коммуникация и деловое общение» относится к Блоку 1 «Обязательные дисциплины (модули)» части учебного плана.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык, Психология делового общения и переговорного процесса	Основы копирайтинга, Коммуникационный менеджмент, Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в виде таблицы 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции			

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке; основные коммуникативные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном общении	<p>Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке; основные коммуникативные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном общении. (З. УК-4.1)</p> <p>Уметь: строить устное и письменное высказывания на государственном языке; соблюдать требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке; применять основные коммуникативные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном общении. (У. УК-4.1)</p> <p>Владеть: различными методами, технологиями и типами коммуникаций при осуществлении профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках. (Н. УК-4.1)</p>
		УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке	<p>Знать: правила монолога и диалога, способы ведения спора; понятие, виды и приемы делового общения. (З. УК-4.2)</p> <p>Уметь: различать стилистические регистры в устном и письменном общении с разными категориями собеседников, имея при этом различные намерения общения. (У. УК-4.2)</p> <p>Владеть: способностью самостоятельно осуществлять коммуникацию в соответствующей профессиональной области. (Н. УК-4.2)</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном языке	<p>Знать: пути и способы нахождения информации на государственном языке из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач. (З. УК-4.3)</p> <p>Уметь: находить, воспринимать и использовать информацию на государственном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач. (У. УК-4.3)</p> <p>Владеть: готовностью использовать современные методы и технологии коммуникации на государственном языке. (Н. УК-4.3)</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Введение в теорию деловой коммуникации	12	2	2	–	8	
2	Законы, правила и приемы общения	12	2	2	–	8	
3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	12	2	2	–	8	
4	Вербальные и не-	12	2	2	–	8	

	вербальные средства делового общения						
5	Этика делового общения. Деловой стиль	12	2	2	–	8	
6	Письменное деловое общение	12	2	2	–	8	
7	Деловое общение по телефону	12	2	2	–	8	
8	Деловые переговоры: подготовка и проведение	12	2	2	–	8	
9	Коммуникативные барьеры, причины их возникновения и пути преодоления	12	2	2	–	8	
ИТОГО:		108	18	18	–	72	

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Введение в теорию деловой коммуникации	2	Введение в предмет деловой коммуникации. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Коммуникационный менеджмент. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении	3. УК-4.1	[1] – [10]
2	Тема 2. Законы, правила и приемы общения	2	Основные законы, правила и приемы общения, их различие. Закон зеркального развития общения. Закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий. Закон возрастающего нетерпения слушателей. Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера. Закон первичного отторжения новой идеи. Закон ритма общения. Закон речевого самовоздействия. Закон отторжения публич-	3. УК-4.1	[1] – [10]

			ной критики. Закон доверия к простым словам. Закон притяжения критики. Закон коммуникативных замечаний. Закон ускоренного распространения негативной информации. Закон искажения информации при ее передаче. Закон детального обсуждения мелочей. Закон речевого поглощения эмоции. Закон эмоционального подавления логики		
3	Тема 3. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	2	Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами. Групповая и массовая коммуникации (типы и характеристики групп; специфика массовой коммуникации, ее отличие от групповой). Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией	3. УК-4.2	[1] – [10]
4	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	2	Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Невербальные коммуникации, анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки	3. УК-4.2	[1] – [10]
5	Тема 5. Этика делового общения	2	Знакомства: принципы и порядок представления. Этикетные правила и формы приветствия. Рукопожатие как форма приветствия. Дистанция	3. УК-4.2	[1] – [10]
6	Тема 6. Письменное деловое общение	2	Виды, структура и принципы составления деловых писем. Классификация деловых писем. Содержание и виды резюме	3. УК-4.2	[1] – [10]
7	Тема 7. Деловое обще-	2	Правила ведения делового телефонного разговора.	3. УК-4.2	[1] – [10]

	ние по телефону		Принципы рационализации телефонного общения		
8	Тема 8. Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	Основные этапы переговоров. Правила техники ведения переговоров. Правила выбора числа и состава участников. Регуляция психологической атмосферы. Движение к согласию. Принятие решения. Завершение переговоров. Подведение итогов	3. УК-4.2	[1] – [10]
9	Тема 9. Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	2	Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Навыки преодоления коммуникативных барьеров. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении	3. УК-4.3	[1] – [10]
Итого:		184			

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Введение в теорию деловой коммуникации	2	<i>Опрос по теме:</i> – Какие цели преследует деловое общение? Объясните разницу между этими целями. Приведите примеры. – Какие виды общения существуют? Дайте определения каждого вида общения. – Общение какого типа встречается чаще – деловое или развлекательное? Зависит ли объем этих типов общения от пола, возраста, социального положения, профессии?	3. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1	[1] – [10]
2	Тема 2. Законы, правила и приемы общения	2	<i>Опрос по теме:</i> – Как вы понимаете выражение «законы общения носят нежесткий характер»?	3. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1	[1] – [10]

			<p>– Откуда мы узнаем о существовании законов общения?</p> <p>– Чем отличаются <i>законы</i> общения и <i>правила</i> общения?</p> <p>– Как человек усваивает правила общения?</p> <p>– Объясните разницу между нормативными правилами общения и правилами речевого воздействия.</p> <p>– Что такое <i>прием речевого воздействия</i>? Приведите примеры.</p> <p>– Какие из приведенных ниже приемов относятся к <i>нормативным правилам общения</i>, а какие – к <i>правилам речевого воздействия</i>? Обоснуйте свое мнение:</p> <p>а) здороваться со знакомыми людьми;</p> <p>б) улыбаться собеседнику;</p> <p>в) чаще называть собеседника по имени;</p> <p>г) не перебивать собеседника;</p> <p>д) благодарить за помощь;</p> <p>е) говорить о том, что интересует собеседника;</p> <p>ж) поддерживать идеи собеседника;</p> <p>з) чаще извиняться;</p> <p>и) не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно.</p> <p>– Что такое закон отзеркаливания?</p> <p>– Что чаще всего отзеркаливается в общении?</p> <p>– Какие функции выполняет закон отзеркаливания?</p> <p>– Чему способствует отзеркаливание в диалоге?</p> <p>– В чем суть закона зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий?</p> <p>– В чем суть закона возрастающего нетерпения слушателей?</p> <p>– Почему возникает «эффект толпы»?</p> <p>– Как влияет эмоциональное состояние человека на понимание им речи других</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>людей?</p> <p>– На что лучше реагирует человек в толпе, что он легче понимает и с большей готовностью принимает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Простые предложения / сложные предложения; • Тонкие шутки / грубые шутки; • Серьезные мысли / прописные истины; • Аргументы / оценки; • Позитивные призывы / негативные призывы. <p>– Какие следствия вытекают из этого? Как можно учесть это при выступлении перед большой аудиторией?</p> <p>– Какую аудиторию легче убеждать при непосредственном контакте с ней – большую или маленькую? Почему?</p> <p>– Объясните, что значит – «собеседника надо подготовить к восприятию новой идеи»? Какой коммуникативный закон выдвигает такое требование? Как это можно сделать?</p>		
3	Тема 3. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <p>– Каковы определения понятий 'массовая', 'межличностная', 'групповая коммуникация'?</p> <p>– Какие формы межличностной коммуникации существуют?</p> <p>– Каковы основные правилами межличностных коммуникаций?</p> <p>– В чем заключаются особенности межличностной коммуникации?</p> <p>– Каковы основные критерии межличностной коммуникации?</p>	3. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]
4	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <p>– Что такое невербальное общение?</p> <p>– Какие виды невербальных сигналов вы знаете?</p> <p>– Что такое неконгруэнтность вербальных и невербальных сигналов?</p>	3. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]

			<ul style="list-style-type: none"> – Какую информацию мы обычно передает вербально, а какую невербально? – Составьте невербальный рассказ о каком-либо событии и покажите аудитории. Понятен ли оказался ваш рассказ? Пусть аудитория расскажет словами то, что вы показывали невербально. – Какая одежда усиливает коммуникативную позицию человека? – Влияет ли силуэт на восприятие человека в общении? – Какое значение имеет расстегнутый пиджак? Что он символизирует? – Надо ли смотреть в глаза собеседнику? Как? В каких случаях? – Как можно избежать неприятного взгляда собеседника? – Как отличить искреннюю улыбку от неискренней? – Перечислите открытые и закрытые жесты и позы. – Что такое авторитарная поза? Приведите примеры. – Какая стойка считается агрессивной? Какая контактной? – Для чего надо поднимать вверх подбородок при общении? – Почему не рекомендуется совершать манипуляции с предметами? – Как используется дистанция для усиления коммуникативной позиции? – Что надо учитывать при расположении собеседников в пространстве? – Что такое закон вертикального доминирования? – Как влияет на эффективность общения место общения? – Что такое вербальное общение? – Перечислите факторы вербального речевого воздействия. 		
--	--	--	---	--	--

			– Что такое адекватное использование правил речевого воздействия?		
5	Тема 5. Этика делового общения	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Каковы правила знакомства? Назовите принципы и порядок представления. – Перечислите этикетные правила и формы приветствия. – Каковы параметры интимной, личной, социальной и публичной дистанций? – Почему люди склонны идти навстречу приветливым людям? 	3. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]
6	Тема 6. Письменное деловое общение	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Назовите основные виды деловых писем. – Перечислите виды официальных документов. – Какие этикетные формулы заменяют в служебных документах обычные для бытового общения формулы «Здравствуйте», «Добрый день», «Привет», «До свидания»? – Охарактеризуйте задачи основных этапов редактирования служебного документа. – Какие задачи имеет визирование служебных документов? Почему руководитель, как правило, требует, чтобы перед подписанием документ был завизирован? – Кто должен завизировать приказ о направлении студентов и сопровождающих их преподавателей в командировку для ознакомления с опытом рекламной деятельности в Италии? – Может ли руководитель подписать документ без виз? Будет ли такой документ иметь законную силу? – Что такое первая и вторая подпись на служебном документе? Действителен 	3. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]

			<p>ли документ без первой или второй подписи?</p> <p>– Когда проект служебного документа становится служебным документом?</p> <p>– Что такое гербовая печать и негербовая печать?</p>		
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <p>– В чем специфика жанров переговоров по сравнению с жанром полемики с точки зрения отношений между участниками, степени предсказуемости, роли аудиторией и т.д.</p> <p>– Что такое стратегия и тактика переговоров?</p> <p>– Раскройте содержание терминов «позитивная» и «негативная» информация для партнера, «сильная» и «слабая» позиция на переговорах, альтернатива на переговорах, «нижняя граница уступок», «контрольный вариант»,</p> <p>– В чем особенности мягкого, жесткого и конструктивного стиле переговоров?</p> <p>– Что такое уловки на переговорах?</p> <p>– Какие существуют контрприемы при использовании партнером уловок «Двойная игра на полномочиях», «Он плохой, а я хороший», «Красная тряпка», «Сомнительность намерений», «оспаривание необходимых условий», «Усиление требований»?</p> <p>– Объясните сущность следующих рекомендаций для участников переговоров:</p> <ul style="list-style-type: none"> • создайте для партнера обстановку эмоционального комфорта; • отделите ваши личные отношения с партнеров от задачи, которую надо решить; • сосредоточьтесь на выгодах, а не на позициях; • прислушивайтесь к доводам, но не уступайте нажиму; 	3. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]

			<ul style="list-style-type: none"> • придерживайтесь принципа повышения сложности решаемых задач; • не расширяйте зоны противоречий 		
8	Тема 8. Деловое общение по телефону	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Перечислите основные особенности и правила делового телефонного общения. – Назовите основные этапы делового телефонного разговора. – Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону? 	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]
9	Тема 9. Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	2	<p><i>Опрос по теме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Перечислите основные коммуникативные барьеры. – Назовите причины их возникновения. – Каковы пути их преодоления? <p><i>Контрольное тестирование</i></p>	З. УК-4.3 У. УК-4.3 Н. УК-4.3	[1] – [10]
Итого:		18			

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	8	Подготовка к практическому занятию. Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1	[1] – [10]
2	Тема 2. Законы, правила и приемы общения	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.1 У. УК-4.1 Н. УК-4.1	[1] – [10]
3	Тема 3. Искусство межличностного общения. Группо-	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания) Знакомство с литерату-	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]

	вая и массовая коммуникации		рой по теме. Подготовка к зачету		
4	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]
5	Тема 5. Этика делового общения	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[10]
6	Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]
7	Тема 7. Деловое письмо	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [7]
8	Тема 8. Деловое общение по телефону	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.2 У. УК-4.2 Н. УК-4.2	[1] – [10]
9	Тема 9. Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	8	Подготовка к лекции. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Знакомство с литературой по теме. Подготовка к зачету	З. УК-4.3 У. УК-4.3 Н. УК-4.3	[1] – [10]
Итого:		72			

4.1.5. Интерактивные формы занятий не предусмотрены учебным планом.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Литература

1. Горлова, Е. А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») : учебно-методическое пособие / Е. А. Горлова, О. В. Журавлёва. – Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. – 148 с. – ISBN 978-5-9585-0653-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей/
2. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 216 с. – ISBN 978-5-7410-1378-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей/
3. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова. – Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. – 122 с. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под редакцией Н. Юдиной. – М. : Альпина Паблишер, 2019. – 144 с. – ISBN 978-5-9614-4823-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86810.html> (дата обращения: 07.10.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. – 90 с. – ISBN 978-5-4487-0472-7. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. - 180 с. – ISBN 978-5-906172-24-2. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
7. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н. – Электрон.текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2017. – 196 с. –URL: <http://znanium.com/catalog/product/415309>(дата обращения: 07.10.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
8. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации : курс лекций / М. Я. Курганская. – М. : Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – ISBN 978-5-98079-935-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
9. Меркулова, Н. В. Business Communication and Correspondence. Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция : учебное пособие / Н. В. Меркулова. – Воронеж : Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013. – 101 с. – ISBN 978-5-89040-471-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/22672.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

10. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 145 с. – ISBN 978-5-4486-0617-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 30.08.2019). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / SpringerNatureSwitzerland AG. PartofSpringerNature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон.дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав. библиотекой  Е.С. Мысина

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации подисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения опросаиконтрольного тестирования. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, предназначенном для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат: материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине (вопросы для опроса, тест); материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине (вопросы к зачету).

Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Целевая аудитория деловой коммуникации, информационное поле деловой среды.
3. Основные модели и стили делового общения.
4. Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении.
5. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Анализ поведения коммуникатора, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т. д.
7. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
8. Различие этики устного, письменного и виртуального делового общения.
9. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.
10. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
11. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
12. Правила ведения деловой беседы.
13. Телефонная коммуникация и особенности общения по Интернету.
14. Теория и практика переговорного процесса.
15. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания)
16. Особенности и правила телефонного общения.
17. Устная деловая коммуникация. Полемика.
18. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
19. Документационное обеспечение делового общения. Деловая переписка.
20. Виды деловых писем.
21. Письменная деловая коммуникация. Служебные документы.
22. Функции средств массовой коммуникации.
23. Рекламная коммуникация.
24. Этические принципы делового общения.
25. Защита от манипуляций в деловом общении.
26. Причины конфликтов в деловом общении.
27. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
28. Модель конфликтного процесса и его последствия.
29. Национальные особенности делового общения.
30. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации по изучению дисциплины

Программа данной дисциплины предполагает чередование лекционных и практических занятий, поэтому домашняя подготовка включает в себя как поиск дополнительной теоретической информации (в том числе в Интернете) по заявленным преподавателем вопросам в указанных им научных и научно-методических источниках, так и выполнение ряда практических заданий с использованием словарей и справочников.

Необходимым условием успешного освоения курса является не только посещение лекций, практических занятий, но и выполнение большого объема самостоятельной работы.

Для сокращения затрат времени на изучение дисциплины в первую очередь, необходимо своевременно выяснить, какой объем информации следует усвоить, какие умения приобрести для успешного освоения дисциплины, какие задания выполнить для того, чтобы получить достойную оценку. Сведения об этом (список рекомендуемой литературы, темы практических занятий, вопросы к зачету, а также другие необходимые материалы) имеются в разработанной рабочей учебной программе дисциплины.

Регулярное посещение лекций и практических занятий не только способствует успешному овладению профессиональными знаниями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Чтобы содержательная информация по дисциплине запоминалась, целесообразно изучать ее поэтапно – по темам и в строгой последовательности, поскольку последующие темы, как правило, опираются на предыдущие. При подготовке к практическим занятиям целесообразно за несколько дней до занятия внимательно 1–2 раза прочитать нужную тему, попытавшись разобраться со всеми теоретико-методическими положениями и примерами. Для более глубокого усвоения материала крайне важно обратиться за помощью к основной и дополнительной учебной, справочной литературе, журналам или к преподавателю за консультацией. За день до семинара крайне важно повторить определения базовых понятий, классификации, структуры и другие базовые положения.

Важной частью работы студента является знакомство с рекомендуемой и дополнительной литературой, поскольку лекционный материал, при всей его важности для процесса изучения дисциплины, содержит лишь минимум необходимых теоретических сведений. Высшее образование предполагает более глубокое знание предмета. Кроме того, оно предполагает не только усвоение информации, но и формирование навыков исследовательской работы. Для этого необходимо изучать и самостоятельно анализировать статьи периодических изданий и Интернет-ресурсы.

Работу по конспектированию литературы следует выполнять, предварительно изучив планы практических занятий. В этом случае ничего не будет упущено и студенту не придется возвращаться к знакомству с источником повторно. Правильная организация работы, чему должны способствовать данные выше рекомендации, позволит студенту своевременно выполнить все задания, получить достойную оценку и избежать, таким образом, необходимости тратить время на переподготовку и передачу предмета.

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по следующим направлениям: определение цели, плана задания; помощь студенту со стороны преподавателя в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления при подготовке (домашнего задания) к практическим занятиям; контроль усвоения знаний, приобретенных навыков по дисциплине, оценка контрольного тестирования.

Для лучшего усвоения и закрепления материала студентам необходимо научиться работать с литературой. При подготовке к практическим занятиям студентам надо изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все предложенные преподавателем задания. Домашние задания – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. В качестве признаков домашних работ студентов выделяют: высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным призна-

кам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

При подготовке к зачету студенту необходимо руководствоваться рабочей программой по дисциплине. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы выносятся на самостоятельное изучение. На зачете студент должен показать знание содержания предмета, научной терминологии, умение свободно ею оперировать.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

При реализации дисциплины применяются образовательные технологии, классифицируемые **по видам учебной работы:**

- лекция – устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, теме вопроса. По способу изложения материала применяется традиционная лекция;

- практическое занятие – занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы, которое формирует практические умения (использования словарей, справочников и т.д.) Практические занятия проводятся в виде: опроса, выполнения заданий;

- самостоятельная работа студентов – вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания.

- проведение зачета.

по методам и принципам организации обучения:

- объяснительно-иллюстративные методы, состоящие в том, что преподаватель сообщает готовую информацию разными средствами, а обучающиеся воспринимают, осознают и фиксируют ее в памяти;

- тренинговые методы – это деятельность, направленная на приобретение знаний, умений и навыков, коррекцию и формирование способностей и установок, необходимых для успешного выполнения профессиональной деятельности.

Информационные технологии: использование электронных образовательных ресурсов при подготовке к практическим занятиям и зачету.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой.

2. Практические занятия: презентационная техника (ноутбук, проектор), программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional, 8 Pro, 8.1 Pro, 10 Pro (Лицензионный договор №0318100046815000032-0003440-01 (08/16д) от 13.01.2016 - Срок действия – бессрочная лицензия. Лицензионный договор №0318100046815000030-0003440-01 (06/16гпд) от 13.01.2016 Срок действия – бессрочная лицензия. Лицензионный договор №ВК01492/2892 (163/16д) от 05.04.2016 Срок действия – 05.04.2019). Microsoft Office Professional Plus 2007, 2010, 2013, 2016. Состав продукта: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Publisher, Microsoft Access, Microsoft OneNote, Microsoft InfoPath. Лицензионный договор №0318100046815000028-003440-01 (04/16-гпд) от 12.01.2016. Срок действия – бессрочная лицензия. Лицензионный договор №0318100046815000029-003440-01 (05/16-гпд) от 13.01.2016. Срок действия – бессрочная лицензия.

3. Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

4. Дистанционная поддержка дисциплины: для обмена информацией с преподавателем используется электронная почта кафедры РГиРФ.

Приложение к РПД «Речевая коммуникация и деловое общение»

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Шифр и наименование направления подготовки

бакалавр

уровень образования

Реклама и связи с общественностью в коммерческой и некоммерческой сферах

профиль

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

«Речевая коммуникация и деловое общение»

обязательная

статус дисциплины

очная

форма обучения

Составитель аннотации – Федорова Н.Н. к. филол. н., доц. каф. РГиРФ



Подпись

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	овладение студентами специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; содействие развитию профессиональной и коммуникативной культуры будущего бакалавра
Содержание дисциплины	Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение». Законы, правила и приемы общения. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации. Вербальные и невербальные средства делового общения. Этика делового общения. Деловой стиль. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловое письмо. Деловое общение по телефону. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения
Формируемые компетенции (коды)	УК-4
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке; основные коммуникативные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном общении. УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке. УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном языке
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Иностранный язык, Психология делового общения и переговорного процесса

Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	Опрос, контрольное тестирование
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Зав. кафедрой РГиРФ  Л.Г. Березовская