

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании
кафедры русской филологии
«23» апреля 2024 г., протокол № 6
Зав. кафедрой русской филологии
И.С. Янченкова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.05 Теория и технология деловых коммуникаций

Направление подготовки: 45.04.01 «Филология»

Профиль подготовки: «Этнолингвистика»

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очная

Курс: 1

Семестр: 2

Зачет: 2 семестр

Год набора: 2024

Петропавловск-Камчатский

2024 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки магистратуры по направлению подготовки 45.04.01 «Филология», утверждённым приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 980.

Разработчик:

доцент кафедры русской филологии

О.А. Россолова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОП ВО
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине
4. Содержание дисциплины
5. Тематическое планирование
6. Самостоятельная работа
7. Тематика контрольных работ, курсовых работ (при наличии)
8. Перечень вопросов на зачет (дифференцированный зачет, экзамен)
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение
10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента
11. Материально-техническая база

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является на основе научных подходов к изучению делового общения сформировать у студентов представление о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Задачи освоения дисциплины:

- совершенствование коммуникативно-речевых умений;
- знакомство с основами знаний о речи и деловом общении, о видах взаимодействия, речевой деятельности, с коммуникативно-прагматическими качествами речи;
- формирование практической подготовки в деловой коммуникации;
- усвоение основ речевого мастерства в профессионально значимых деловых коммуникативных ситуациях;
- развитие навыков эффективного речевого поведения в актуальных ситуациях делового общения;
- освоение базовых понятий дисциплины;
- качественное повышение уровня речевой культуры;
- формирование коммуникативной компетенции, под которой подразумевается умение человека организовать свою речевую деятельность языковыми средствами и способами, адекватными ситуациям общения;
- изучение правил функционирования языковых средств фиксации: (документирования) официальной (управленческой, деловой, служебной) информации (заявление, автобиография, резюме, доверенность, объяснительная записка и др.)
- приобретение навыков публичного выступления, ведения спора и делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Б1.В.05. Блок 1. Цикл дисциплин части, формируемой участниками образовательных отношений. Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные обучающимися в результате изучения дисциплин гуманитарного, социального и экономического цикла в вузе.

Дисциплина ориентирована на теоретическую и профессиональную подготовку магистранта к педагогической и научно-исследовательской деятельности. Материал дисциплины способствует эффективному освоению магистрантом дискуссионных вопросов теоретического и практического характера.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки: УК-3, УК-4

Универсальные компетенции (УК), установленные ФГОС ВО, и индикаторы их достижения:

| Шифр компетенции | Наименование компетенции | Результаты освоения компетенции |
|------------------|---|---|
| УК-3 | Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | <p>УК-3.1.</p> <p>- вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели;</p> <p>УК-3.2.</p> <p>- организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений;</p> <p>УК-3.3.</p> <p>- разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде;</p> <p>УК-3.4.</p> <p>- организует обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов;</p> <p>УК-3.5</p> <p>- делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат</p> |
| УК-4 | Способен применять современные коммуникационные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | <p>УК-4.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; <p>УК-4.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров; <p>УК-4.5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском |

| | | |
|--|--|--|
| | | языке, выбирая наиболее подходящий формат. |
|--|--|--|

4. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1: Эффективное речевое взаимодействие

Раздел 1. Деловое общение. История формирования делового стиля. Основные характеристики делового общения.

Определение, предмет, структура курса. Связь с другими дисциплинами. Цели и задачи изучения курса. Содержание и особенности курса «Деловое общение». История формирования делового стиля. Коммуникативная профессиограмма и принципы поведения делового человека. Типы речевых культур в деловом общении.

Раздел 2. Понятие общения. Виды общения.

Понятие общения. Виды общения. Основные функции и единицы общения. Факторы речевого воздействия. Деловое общение как социальное явление. Официально-деловой стиль – язык документов. Стилевой статус и основные черты устной деловой речи. Культура делового письма.

Раздел 3. Коммуникативная грамотность.

Речевое воздействие как наука. Причины возникновения науки о речевом воздействии в 20 веке. Способы и факторы, правила и приёмы речевого воздействия на личность. Коммуникативная позиция. Речевое воздействие и манипулирование. Условия эффективного речевого воздействия. Эффективность и «затратность» общения. Коммуникативные барьеры. Коммуникативные неудачи. Коммуникативное равновесие. Коммуникативные, этические и социальные аспекты речевого взаимодействия.

Структура речевой коммуникации. Факторы верbalного речевого взаимодействия. Коммуникативная грамотность. Языковой паспорт говорящего. Речь в межличностных и общественных отношениях. Невербальное речевое воздействие. Соотношение вербального и невербального речевого воздействия. Виды невербальных сигналов. Национальная специфика невербальной коммуникации. Невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего.

МОДУЛЬ 2: Особенности деловых коммуникаций

Раздел 1. Конфликт в деловом общении.

Природа речевой агрессии. Причины и последствия речевой агрессии. Основные пути контроля над вербальной агрессией. Речевой этикет как средство предотвращения речевой агрессии и преодоления коммуникативных барьеров. Эффективные коммуникативные стратегии и тактики. Конфликт в деловом общении. Конфликтные ситуации. Стратегии их преодоления.

Раздел 2. Виды делового общения.

Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Презентация. Деловой телефонный разговор. Основные жанры письменной деловой речи.

Раздел 3. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.

Общение в различных деловых ситуациях. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Формальные и неформальные каналы коммуникации,

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. Торги: виды торгов; технология ведения торгов. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.

**Раздел 4. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации.
Манипуляции в общении**

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника.

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров

Раздел 5. Речевой этикет в деловом общении.

Речевой этикет в деловом общении. Национальные особенности делового общения. Деловые игры: искусство переговоров, деловое совещание.

Раздел 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.

Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей. Определение «коммуникативной грамотности». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Основные особенности русского коммуникативного поведения.

| | |
|---|--------------------|
| ОПОП | СМК-РПД-В1.П2-2024 |
| Рабочая программа дисциплины Б1.В.05 «Теория и технология деловых коммуникаций» для направления подготовки 45.04.01 Филология, профиль подготовки «Этнолингвистика» | |

5. Тематическое планирование

Модули дисциплины

| № | Наименование модуля | Лекции | Практики/ семинары | Сам. работа | Всего часов |
|---|------------------------------------|--------|-----------------------|----------------|----------------|
| 1 | Эффективное речевое взаимодействие | 4 | 6 | 38 | 48 |
| 2 | Особенности деловых коммуникаций | 6 | 14 | 40 | 60 |
| | Всего | 10 | 20 | 78 | 108 |

Тематический план

Модуль 1

| № темы | Тема | Вид занятий | Кол-во часов | Компетенции по теме |
|--|--|----------------|-----------------|---------------------|
| Лекции | | | | |
| 1 | Лекция 1. Коммуникативная профессиограмма и принципы поведения делового человека. | Лек | 2 | УК-3, УК-4 |
| 2 | Лекция 2. Способы и факторы, правила и приёмы речевого воздействия на личность. Коммуникативная позиция. | Лек | 2 | УК-3, УК-4 |
| Практические занятия (семинары) | | | | |
| 3 | Семинар 1. Речевое взаимодействие. Языковой паспорт говорящего. | Пр/сем | 2 | УК-3, УК-4 |
| 4 | Семинар 2-3. Сущность и особенности делового общения. | Пр/сем | 4 | УК-3, УК-4 |
| Самостоятельная работа | | | | |
| 5 | Коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи | Сам.р. | 10 | УК-3, УК-4 |
| 6 | Типология конфликтов в деловом общении. Причины возникновения. Структура и динамика конфликта. | Сам.р. | 10 | УК-3, УК-4 |

| | | |
|---|--|--------------------|
| ОПОП | | СМК-РПД-В1.П2-2024 |
| Рабочая программа дисциплины Б1.В.05 «Теория и технология деловых коммуникаций» для направления подготовки 45.04.01 Филология, профиль подготовки «Этнолингвистика» | | |

| | | | | |
|---|---|--------|----|------------|
| 7 | Основы полемического мастерства. Доказательство и аргументация в споре. Уловки в споре | Сам.р. | 10 | УК-3, УК-4 |
| 8 | Специфика научной речи | Сам.р. | 8 | УК-3, УК-4 |

Модуль 2

| № темы | Тема | Вид занятий | Кол-во часов | Компетенции по теме |
|--------|--|-------------|--------------|---------------------|
| | Лекции | | | |
| 9 | Лекция 3-4. Психологические основы делового общения. | Лек | 4 | УК-3, УК-4 |
| 10 | Лекция 5. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловое совещание. | Лек | 2 | УК-3, УК-4 |
| | Практические занятия (семинары) | | | |
| 11 | Семинар 4-5. Культура устной деловой речи: протокольные жанры | Пр/сем | 4 | УК-3, УК-4 |
| 12 | Семинар 6. Речевой этикет в деловом общении. Тестирование | Пр/сем | 2 | УК-3, УК-4 |
| 13 | Семинар 7-8. Научный текст: структура и языковое оформление. | Пр/сем | 4 | УК-3, УК-4 |
| 14 | Семинар 9. Официально-деловое общение. Оформление служебных документов | Пр/сем | 2 | УК-3, УК-4 |
| 15 | Семинар 10. Культура устной деловой речи: переговорный процесс | Пр/сем | 2 | УК-3, УК-4 |
| | Самостоятельная работа | | | |
| 16 | Оформление служебных документов | Сам.р. | 5 | УК-3, УК-4 |
| 17 | Термины по дисциплине «Теория и технология деловых коммуникаций» | Сам.р. | 10 | УК-3, УК-4 |
| 18 | Национальные черты деловых людей | Сам.р. | 5 | УК-3, УК-4 |
| 19 | Национальные особенности делового общения | Сам.р. | 10 | УК-3, УК-4 |

| | | | | |
|----|--|--------|----|------------|
| 20 | Создание, защита и анализ творческого проекта-реферата по дисциплине | Сам.р. | 10 | УК-3, УК-4 |
|----|--|--------|----|------------|

6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы студентов в рамках учебного курса:

1. Знакомство с рабочей программой курса, в которой утверждается его объем и основные проблемные положения.
2. Работа с рекомендуемыми источниками информации.
3. Знакомство с научной литературой ведущих отечественных и зарубежных исследователей, рекомендованной к курсу.
4. Подготовка докладов для семинарских занятий по указанным вопросам программы.
5. Подготовка ответов на вопросы к семинарским занятиям.
6. Подготовка конспектов рекомендованных источников.
7. Выполнение заданий и упражнений к семинарским и практическим занятиям.

Самостоятельная работа представляет собой аудиторную самостоятельную работу и внеаудиторную.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, рефериование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение психологических задач;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий и др.

Цель семинарских (практических) занятий – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

Как правило, семинары проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы семинара. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;
- устных докладов с последующим их обсуждением;
- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и прочитанных студентами группы до семинара, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким

студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по докладу.

В ходе самостоятельной подготовки каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, рекомендуется обращаться к конспекту во время выступления.

6.1. Планы семинарских занятий

Семинар № 1

Тема: Речевое взаимодействие. Языковой паспорт говорящего.

Вопросы.

1. Понятие общения. Виды общения.
2. Основные функции и единицы общения.
3. Условия эффективного общения.
4. Причины коммуникативных неудач.
5. Социальные аспекты речевого взаимодействия (социальное положение, пол, возраст, профессия).
6. Коммуникативная позиция и языковой паспорт говорящего.

Задания.

1. Придумайте краткий эффективный диалог для следующей коммуникативной ситуации:

Вы просите родителей купить Вам новый мобильный телефон.

Какие аргументы, какие способы речевого воздействия лучше в этом случае применить? Проанализируйте достижимость разных целей общения.

3. Подготовьте для чтения небольшой текст (газетную заметку, отрывок из известного стихотворения, анекдот и т.д.), создавая своей речью языковой паспорт: трёхлетней девочки, девяностолетней старухи, кавказца, англичанина, сурогата, решительного мужчины, восторженной романтической девушки, «нового русского» и др.

Семинар № 2 – 3

Тема: Сущность и особенности делового общения.

Вопросы.

1. История формирования официально-делового стиля.
2. Понятие и основные характеристики делового общения.
3. Коммуникативная профессиограмма делового человека.
4. Типы речевых культур в деловом общении.
5. Принципы речевого поведения делового человека.

Задания.

1. Объясните значение слов, называющих различные виды служебных документов. При необходимости обращайтесь к толковому словарю.

Абонемент, аккредитив, аттестат, анкета, благодарность, бюллетень, ведомость, виза, выговор, директива, извещение, иск, коммюнике, лицензия, меморандум, облигация, патент, прейскурант, реестр, резолюция, рекламация, сертификат, ультиматум, ходатайство.

2. Подберите к данным существительным глаголы из скобок, с которыми они сочетаются в деловой речи.

Приказ, выговор, служебное письмо, счёт, оклад, порицание, контроль, благодарность, апелляция

(*предъявить, осуществлять, направить, составить, устанавливать, возложить, объявить, вынести, издать, подать, предъявить*)

Семинар № 4 – 5

Тема: Культура устной деловой речи: протокольные жанры.

Вопросы.

1. Деловая беседа (цели и задачи, виды, функции, формулирование вопросов, структурная организация).
2. Деловое совещание (виды, факторы успеха в проведении делового совещания, причины неэффективных «затяжных» совещаний).
3. Каков механизм резюмирования?
4. Протокол. Структура полного и краткого протокола.
5. Презентация (цели и задачи, типы презентаций, тактики проведения).

Задания.

1. Составьте требования, которые предъявляются к выступлению на совещании.
2. Составьте текст-презентацию туристической фирмы, гостиничного комплекса и т.п. Используйте в своём тексте различные средства речевой выразительности (градацию, антитезу, инверсию, риторические вопросы, параллелизм и др.).

Семинар № 6

Тема: Речевой этикет в деловом общении Тестирование.

Вопросы.

1. Этика делового общения, этикетные формулы речи.
2. Единицы речевого этикета. Грамматические признаки единиц речевого этикета.
3. Этикет и социальный статус адресата.
4. Церемонии и этикетные тексты.
5. Знакомство и рекомендации в деловом общении.
6. Этикетная модуляция речи.

7. Этикет делового письма.
8. Культура поведения в деловом общении.
9. Национальные особенности делового общения.

Задания.

Подготовьте индивидуальные сообщения по вопросам плана.

Семинар № 7 – 8**Тема: Научный текст: структура и языковое оформление.****Вопросы.**

1. Использование языковых средств в научном стиле.
2. Жанры научного стиля.
3. Структурные элементы научного текста, их языковое оформление.
4. Композиция научного текста, особенности манеры повествования.
5. Оформление цитат.
6. Особенности составления **тезисов, выписки, конспекта, реферата, аннотации, рецензии.**
7. Справочно-библиографический аппарат научного произведения.

Задания.

1. Охарактеризуйте жанр аннотации, напишите аннотацию книги (монографии) по вашей специальности (задание выполняется в тетради для самостоятельной работы).
2. Охарактеризуйте жанр рецензии, напишите рецензию на статью по вашей специальности (задание выполняется в тетради для самостоятельной работы).

Семинар № 9**Тема: Официально-деловое общение.****Оформление служебных документов.****Вопросы.**

1. Особенности служебно-делового общения.
2. Использование языковых средств в официально-деловом стиле.
3. Основные жанры письменной деловой речи.
4. Особенности языка деловых бумаг и документов.
5. Факторы речевого продуцирования.
6. Редактирование и устранение типичных ошибок в языке деловых бумаг.
7. Служебные документы: типология, образцы, языковое оформление (деловое письмо, служебная телеграмма; организационно-распорядительная документация и т.д.).

Задания.

1. Напишите **заявление, доверенность, приказ** (задание выполняется в тетради для самостоятельной работы).
2. Составьте **автобиографию, резюме** (задание выполняется в тетради для самостоятельной работы).

Семинар № 10

Тема: Культура устной деловой речи: переговорный процесс.

Вопросы.

1. Общая характеристика устной формы деловой речи.
2. Соблюдение принципов эффективного слушания (виды слушания, условия эффективного слушания, приёмы хорошего слушания, барьеры эффективного слушания).
3. Деловые переговоры (цели и задачи, виды, тактические приёмы проведения, актуализация деловых контактов).
4. Этапы переговорного процесса, использование аргументов, завершение переговоров.
5. Взаимодействие тактик в процессе ведения переговоров. Перехват инициативы в деловом взаимодействии.
6. Особенности телефонной коммуникации (телефонный этикет, планирование, основные элементы композиции разговора по телефону).

Задания.

1. Сформулируйте основные правила ведения разговора по телефону.
2. При обсуждении ситуации во время телефонного разговора часто используются приёмы перефразирования (уточнение полученной от собеседника информации) и авторизации (ссылка в речи на источник информации) информации. Определите, какие реплики используются при перефразировании, а какие – при авторизации.
 - – Как я вас понял...
 - – Как я понимаю, вы утверждаете...
 - – По моим предположениям...
 - – По нашим сведениям...
 - – По данным статуправления...
 - – По имеющимся у нас данным...
 - – Другими словами, вы считаете...
 - – Если я вас правильно понял, вы говорите...
 - – Как нам стало известно из авторитетных источников....
3. Придумайте ситуацию делового телефонного разговора: 1) справьтесь по телефону о возможности размещения рекламы вашего предприятия; 2) уточните взаимную договорённость о поставках и т.п.

6.2 Самостоятельная работа студентов

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение задач;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

| | |
|---|--------------------|
| ОПОП | СМК-РПД-В1.П2-2024 |
| Рабочая программа дисциплины Б1.В.05 «Теория и технология деловых коммуникаций» для направления подготовки 45.04.01 Филология, профиль подготовки «Этнолингвистика» | |

Организация самостоятельной работы студентов по дисциплине «Теория и технология деловых коммуникаций»

| № | ТЕМА | ФОРМА ОТЧЁТНОСТИ |
|----|---|---|
| 1. | Коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи | Решение коммуникативных задач |
| 2. | Термины по дисциплине «Теория и технология деловых коммуникаций» | Подобрать определения к терминам. Быть готовыми к терминологической зарядке |
| 3. | Речевые действия личности в ситуациях деловой коммуникации | Решение прагматических задач |
| 4. | Коммуникативные удачи и неудачи | Рассуждение-эссе |
| 5. | Основы полемического мастерства. Доказательство и аргументация в споре. Уловки в споре | Конспектирование |
| 6. | Национальные особенности делового общения | Конспектирование |
| 7. | Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловое совещание. | Проектирование |
| 8. | Речевые действия личности в конфликтной ситуации | Решение прагматических задач |
| 9. | Зачётный проект-реферат и электронная презентация по «Теории и технологии речевых коммуникаций» | Подготовьте исследование реферативного типа (используйте для реферата не менее 3 источников; обязательен план; объём 5 – 10 страниц печатного текста). Обязательна электронная презентация проекта (до 20 слайдов). |

7. Примерная тематика контрольных работ, курсовых работ (при наличии)Не предусмотрены учебным планом**8. Перечень вопросов к зачету**

1. История формирования делового стиля. Понятие и основные характеристики делового общения.
2. Коммуникативная профессиограмма делового человека.
3. Принципы речевого поведения делового человека.
4. Типы речевых культур в деловом общении.
5. Способы и факторы, правила и приёмы речевого воздействия на личность. Коммуникативная позиция.
6. Понятие общения. Виды общения. Основные функции и единицы общения.
7. Общение как взаимодействие. Общение с позиции ориентации на контроль (стратегия «контролёра»). Общение с позиции ориентации на понимание (стратегия «понимающего»).
8. Этика речевого общения, этикетные формулы речи. Единицы речевого этикета. Грамматические признаки единиц речевого этикета.
9. Невербальные средства общения, их роль в речевом взаимодействии людей.
10. Соотношение верbalного и невербального речевого воздействия. Виды невербальных сигналов. Невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего.
11. Психологические основы делового общения.
12. Языковые нормы официально-делового стиля речи. Жанры официально-делового стиля.
13. Служебные документы: типология, образцы, языковое оформление.
14. Особенности составления заявления, доверенности.
15. Особенности составления приказа, автобиографии.
16. Использование языковых средств в научном стиле. Жанры научного стиля.
17. Структурные элементы научного текста, их языковое оформление.
18. Композиция научного текста, особенности манеры повествования.
19. Оформление цитат. Справочно-библиографический аппарат научного произведения.
20. Особенности составления тезисов, выписки.
21. Особенности составления конспекта, реферата.
22. Особенности составления отзыва, аннотации, рецензии.
23. Деловая беседа (цели и задачи, виды, функции, формулирование вопросов, структурная организация).
24. Деловое совещание (виды, факторы успеха в проведении делового совещания, дискуссия, мозговой штурм)
25. Деловые переговоры (цели и задачи, виды, тактические приёмы проведения, актуализация деловых контактов, этапы проведения переговоров, использование аргументов, завершение переговоров).
26. Презентация (цели и задачи, типы презентаций, тактики проведения).
27. Особенности телефонной коммуникации (телефонный этикет, планирование, основные элементы композиции разговора по телефону).
28. Особенности служебно-делового общения.

29. Стилевой статус и основные черты устной деловой речи. Особенности языка деловых бумаг и документов.
30. Деловое письмо. Виды деловых писем.
31. Конфликт в деловом общении. Типологии конфликтов. Причины возникновения конфликтов.
32. Конфликтные ситуации. Стратегии их преодоления.
33. Речевой этикет в деловом общении.
34. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство, рекомендации.
35. Этикет делового письма. Этикет делового телефонного разговора.
36. Национальные особенности делового общения.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение

9.1. Основная учебная литература:

1. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851
2. Жернакова М. Б. Деловое общение : учебник и практикум / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-442319
3. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-431323
4. Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-455216

9.2. Дополнительная учебная литература:

1. Антонова Н. В. Психология массовых коммуникаций. — Москва : Юрайт, 2015. (5 экз.)
2. Колесникова Н. Л. Деловое общение : Business Communication : учеб. пособие. - 7-е изд. - М : Флинта : Наука, 2009. (10 экз.)
3. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустрина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07299-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-452463
4. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт,

| | |
|---|--------------------|
| ОПОП | СМК-РПД-В1.П2-2024 |
| Рабочая программа дисциплины Б1.В.05 «Теория и технология деловых коммуникаций» для направления подготовки 45.04.01 Филология, профиль подготовки «Этнолингвистика» | |

2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-431323
5. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-1-450328
6. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04380-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-451610

9.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

1. Сайт библиотеки КамГУ <http://bibl.kamgpu.ru>.
2. ЭБС Юрайт – электронная библиотека <https://biblio-online.ru>.
3. ЭБС IPR Books – электронная библиотека <http://www.iprbookshop.ru>.
4. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электронные данные – Режим доступа : <http://www.elibrary.ru/>
5. Портал, посвященный культуре письменной речи www.gramma.ru
6. Русский филологический портал www.philology.ru

9.4. Информационные технологии:

- Мультимедийное сопровождение курса лекций.
- Использование технологии Power Point для подготовки презентаций при организации самостоятельной работы, при подготовке к практическим занятиям.
- Работа в электронной информационно-образовательной среде вуза.

10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и владений), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

Форма итоговой аттестации – зачет.

| | |
|---|--------------------|
| ОПОП | СМК-РПД-В1.П2-2024 |
| Рабочая программа дисциплины Б1.В.05 «Теория и технология деловых коммуникаций» для направления подготовки 45.04.01 Филология, профиль подготовки «Этнолингвистика» | |

Текущий контроль

| Уровень освоения компетенции | Уровень освоения дисциплины (оценка) | Форма текущего контроля | | |
|--|--------------------------------------|---|--|--|
| | | Устный опрос (сообщение, доклад, реферат, домашняя работа и др.) | Письменный опрос (решение (составление) задач, тестов, оформление проектов документов и пр.) | Практическая работа, семинар |
| Универсальные критерии оценивания | | | | |
| Высокий | Отлично | Продемонстрированы глубокие знания программного материала, а также сформированность всех дескрипторов компетенции: знаний, умений, навыков. Ответы логически последовательны, содержательны. Стиль изложения научный. Применение умений и навыков уверенное. | Верно решено (выполнено) от 91 до 100 % заданий (задач) | Все задания выполнены верно, оформление работы соответствует требованиям, студентом дан четкий безошибочный ответ на все поставленные вопросы. |
| Базовый | Хорошо | Продемонстрированы глубокие знания программного материала, а также успешная сформированность дескрипторов компетенции: знаний, умений, навыков. Ответы логически последовательны, содержательны. Стиль изложения научный. Вместе с тем, студентом допущены ошибки, имеет место пробелы в умениях и навыках. | Верно решено (выполнено) от 76 до 90 % заданий (задач) | Все задания выполнены верно, оформление работы соответствует требованиям, студент ответил на поставленные вопросы с замечаниями. |

| | | |
|---|--|--------------------|
| ОПОП | | СМК-РПД-В1.П2-2024 |
| Рабочая программа дисциплины Б1.В.05 «Теория и технология деловых коммуникаций» для направления подготовки 45.04.01 Филология, профиль подготовки «Этнолингвистика» | | |

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------|--|--|---|
| Пороговый | Удовлетворительно | Продемонстрированы не достаточные знания программного материала, имеются затруднения в понимании сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Сформированы дескрипторы компетенции: знания, умения, навыки порогового уровня. | Верно решено (выполнено) от 50 до 75 % заданий (задач) | Все задания выполнены с замечаниями; оформление работы имеет замечания, студент ответил на поставленные вопросы с замечаниями |
| Компетенции не сформированы | Неудовлетворительно | Ответ фрагментарен, нелогичен. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими вопросами дисциплины. Терминология не используется. Дескрипторы компетенции: знания, умения, навыки не сформированы (теоретические знания разрознены, умения и навыки отсутствуют) // Либо ответ на вопрос полностью отсутствует или студент отказывается от ответа. | Верно решено (выполнено) менее 50 % заданий (задач) | Задания выполнены неправильно (не выполнены), оформление работы имеет замечания, студент ответил на поставленные вопросы с ошибками или не ответил на поставленные вопросы. |

Промежуточная аттестация

| Уровень сформированности компетенции | Уровень освоения дисциплины (оценка) | Форма промежуточной аттестации | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|
| | | Зачет | |
| | | Универсальные критерии оценивания | |
| Высокий | зачтено // отлично | Продемонстрированы глубокие знания программного материала, а также | Продемонстрировано всестороннее и глубокое освещение избранной темы |

| | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|---|--|
| | | <p>сформированность всех дескрипторов компетенции: знаний, умений, навыков. Ответы логически последовательны, содержательны. Стиль изложения научный. Применение умений и навыков уверенное.</p> | (проблематики), а также умение работать с источниками, делать теоретические и практические выводы. Ответ логически последователен, содержателен. Стиль изложения научный с использованием терминологии. |
| Базовый | зачтено // хорошо | <p>Продемонстрированы глубокие знания программного материала, а также успешная сформированность дескрипторов компетенции: знаний, умений, навыков. Ответы логически последовательны, содержательны. Стиль изложения научный. Вместе с тем, студентом допущены ошибки, имеет место пробелы в умениях и навыках.</p> | Продемонстрировано глубокое освещение избранной темы (проблематики), а также умение работать с источниками, делать теоретические и практические выводы. Ответ логически последователен, содержателен. Стиль изложения научный с использованием терминологии. Вместе с тем, студентом допущены ошибки. |
| Пороговый | зачтено // удовлетворительно | <p>Продемонстрированы не достаточные знания программного материала, имеются затруднения в понимании сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Сформированы дескрипторы компетенции: знания, умения, навыки порогового уровня.</p> | Продемонстрировано в основном владение материалом, а также умение работать с источниками, делать выводы. Вместе с тем, недостаточно четко отражены результаты исследования, студентом допущены ошибки. |
| Компетенции не сформированы | не зачтено // неудовлетворительно | <p>Ответ фрагментарен, нелогичен. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими вопросами дисциплины. Терминология не используется. Дескрипторы компетенции: знания, умения, навыки не сформированы (теоретические знания разрознены, умения и навыки отсутствуют) // Либо ответ на вопрос полностью отсутствует или студент отказывается от ответа.</p> | Ответ фрагментарен, нелогичен. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса (проблематики исследования) с другими вопросами дисциплины. Терминология не используется. Теоретические знания разрознены, умения и навыки отсутствуют // Либо ответ на вопрос полностью отсутствует или студент отказывается от ответа. |

Ответ обучающегося на зачете должен соответствовать следующим критериям:

- владение научными понятиями;
- способность к интеграции знаний по теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу;
- логичность и аргументированность, доказательность;
- отсутствие фактических ошибок;
- глубина понимания проблемы, полнота ответа, уверенность обучающегося;
- наличие аргументов, иллюстраций, примеров;
- умение вести диалог и вступать в научную дискуссию.

Отметка «зачтено» ставится, если обучающийся:

- свободно владеет научными понятиями;
- способен к интеграции знаний по теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу;
- логично и доказательно раскрывает проблему, сформулированную в вопросе;
- ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью обучающегося;
- ответ иллюстрируется примерами;
- демонстрирует умение вести диалог и вступать в научную дискуссию.

Отметка «не засчитано» ставится, если обучающийся:

- не владеет научными понятиями;
- не способен к интеграции знаний по теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу;
- не раскрывает проблему, сформулированную в вопросе;
- ответ содержит фактические ошибки;
- ответ не иллюстрируется примерами;
- на большую часть дополнительных вопросов по содержанию затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

Дополнительные требования для студентов, отсутствующих на занятиях по уважительной причине:

- устное собеседование с преподавателем по проблемам практических и семинарских занятий;
- обязательное выполнение внеаудиторных контрольных и других письменных работ;
- обязательное выполнение всех заданий пропущенных практических занятий;
- обязательное конспектирование материала по темам, изложенным во время лекционных занятий.

11. Материально-техническая база

Используемые инструментальные и программные средства.

Программное обеспечение: библиотека, электронная библиотека, локальная сеть КамГУ им. Витуса Беринга, учебные специализированные аудитории с оборудованием. В рамках изучения дисциплины применяется доска, мультимедийный проектор для демонстрации презентаций и видеоматериалов.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование. Учебно-лабораторные помещения факультета филологии и межкультурной коммуникации оснащены проекторами и интерактивными досками для ведения занятий в мультимедийной форме.