

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
"Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого"  
(ФГБОУ ВО "ТГПУ им. Л.Н. Толстого")

## Деловая коммуникация и основы деловой этики

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	кафедра документоведения и стилистики русского языка
ОПОП	Направление 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии направленность (профиль) Инженерия программного обеспечения
Квалификация	Бакалавр
Год начала подготовки	2022
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	3 з.е.

Виды контроля по семестрам:  
зачет 1

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	1(1.1)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
КСР	2	2	2	2
Контактная работа	50	50	50	50
Сам. работа	58	58	58	58
Часы на контроль	0	0	0	0
Практическая подготовка	0	0	0	0
Семинары	0	0	0	0
Консультации	0	0	0	0
Итого трудоемкость в часах	108	108	108	108

Программу составил(и):

*к.п.н., доцент, Зубарева Юлия Михайловна*

Рабочая программа дисциплины

**Деловая коммуникация и основы деловой этики**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии (приказ Минобрнауки России от 23.08.2017 г. № 808)

составлена на основании учебного плана:

Направление 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии  
направленность (профиль) Инженерия программного обеспечения  
утвержденного Учёным советом вуза от 28.02.2022 протокол № 3.

РПД утверждена Учёным советом университета  
протокол от 28.2.2022 г. № 3

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Деловая коммуникация и основы деловой этики» являются повышение уровня речевой культуры студентов и совершенствование навыков владения всеми видами речевой деятельности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
1.	Освоение данной дисциплины является необходимой базой для углубления и расширения знаний о языке, речи, речевом общении.
2.	Знания, умения и навыки, приобретенные при овладении дисциплиной «Деловая коммуникация и основы деловой этики», необходимы и при осуществлении самостоятельной
3.	научно-исследовательской деятельности как в студенческий период становления специалиста (при написании рефератов, курсовых работ или проектов, при создании выпускной квалификационной работы), так и в период осуществления самостоятельной профессиональной деятельности.
4.	Введение в профессию
5.	Практикум по программированию
6.	Методы и технологии программирования
7.	Основы проектной деятельности
8.	Практикум по веб-программированию
9.	технологическая (проектно-технологическая) практика
10.	эксплуатационная практика
11.	Программная инженерия
12.	Проектный менеджмент
13.	Проектный практикум

## 3. СООТНЕСЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 3.1 Компетенции обучающегося и индикаторы их достижения:

ОПК-4: Способен участвовать в разработке технической документации программных продуктов и комплексов с использованием стандартов, норм и правил, а также в управлении проектами создания информационных систем на стадиях жизненного цикла

ОПК-4.1	Знает принципы сбора и анализа информации, создания информационных систем на стадиях жизненного цикла
	Выпускник знает основные требования к оформлению документации в процессе деловой коммуникации (ОПК-4.1). Умеет Анализировать и собирать информацию для создания текстов в процессе деловой коммуникации; (ОПК-4.1). Владеет навыками работы с документацией, обобщения и представления собственных и известных научных результатов (ОПК-4.1).

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

УК-10.1	Понимает сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями
	Выпускник знает специфику речевого поведения в условиях делового общения, речевой этикет документа, а также культуру речевого спора (УК-10.1). Умеет оценивать этическую составляющую речевого поведения с учетом социальных, экономических, политических и иных условий (УК-10.1). Владеет навыками речевых действий, соответствующих этическим нормам поведения в процессе устной и письменной речевой коммуникации (УК-10.1).
УК-10.2	Анализирует и правильно применяет правовые нормы о противодействии коррупционному поведению
	Выпускник знает Правовые нормы, касающиеся речевого поведения в условиях делового общения, меру ответственности за их нарушение (УК-10.2). Умеет анализировать речевое поведения согласно принятым правовым нормам; (УК-10.2).

	Владеет навыками нормативного речевого поведения в сфере деловой коммуникации (УК-10.2).
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1	Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном (-ых) языках
	Выпускник знает основные особенности различных форм, видов устной и письменной коммуникации на русском языке (УК-4.1). Умеет составлять тексты разных жанров официально-делового стиля в процессе устной и письменной коммуникации (УК-4.1). Владеет навыками работы с текстами разных жанров официально-делового стиля в процессе устной и письменной коммуникации(УК-4.1).
УК-4.2	Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(-ых) языках
	Выпускник знает стилистические особенности представления результатов деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке (УК-4.2). Умеет анализировать тексты разных жанров официально-делового стиля(УК-4.2). Владеет принципами и методами создания текстов официально-делового стиля (УК-4.2).
УК-4.3	Владеет системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами ино- странного(-ых) языка (-ов)
	Выпускник знает нормы русского литературного языка: лексические, грамматические, стилистические (УК-4.3). Умеет находить, исправлять и анализировать нормативные ошибки в текстах разных стилей речи(УК-4.3). Владеет навыками создания текстов разных стилей речи с учетом норм русского литературного языка(УК-4.3).
УК-4.4	Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном (-ых) языках
	Выпускник знает особенности языковых средств, необходимых для достижения профессиональных целей на русском языке (УК-4.4). Умеет выбирать эффективные способы использования языковых средств, необходимых для достижения профессиональных целей на русском языке(УК-4.4). Владеет навыками использования языковых средств для создания профессиональных текстов в процессе устной и письменной коммуникации(УК-4.4).
УК-4.5	Выстраивает стратегию устного и письменного общения на русском, родном и иностранном(-ых) языках в рамках межличностного и межкультурного общения
	Выпускник знает различные типы стратегий устного и письменного общения на русском языке в рамках межличностного и межкультурного общения(УК-4.5). Умеет выбирать эффективные стратегии устной и письменной коммуникации на русском языке в рамках межличностного и межкультурного общения(УК-4.5). Владеет навыками использования различных стратегий коммуникации для устного и письменного общения на русском языке в рамках межличностного и межкультурно-го общения(УК-4.5).
<b>3.2 Результаты обучения по дисциплине:</b>	
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен:</b>	
	<b>Знать:</b>
3.1	В результате освоения дисциплины студент должен приобрести:
3.2	- основных терминов и понятий в сфере деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (УК-4);
3.3	- основных особенностей различных форм, видов устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(-ых) языках(УК-4.1);
3.4	- стилистических особенностей представления результатов деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном и иностранном языках (УК-4.2);

3.5	-норм русского литературного языка, родного языка: лексических, грамматических, стилистических (УК-4.3);
3.6	- языковых средств, необходимых для достижения профессиональных целей на русском языке (УК-4.4);
3.7	- стратегий устного и письменного общения на русском языке в рамках межличностного и межкультурного общения(УК-4.5);
3.8	- особенности создания текстов официально-делового стиля, в частности технической документации: специфику структуры, содержания и способов оформления (ОПК-4);
3.9	- основные требования к оформлению документации в процессе деловой коммуникации (ОПК-4.1);
3.10	- норм речевого поведения в условиях делового общения, специфику этических аспектов устной и письменной речи в процессе деловой коммуникации (УК-10);
3.11	- специфики речевого поведения в условиях делового общения, речевой этикет документа, а также культуру речевого спора (УК-10.1).
3.12	-правовые нормы, касающиеся речевого поведения в условиях делового общения, меру ответственности за их нарушение (УК-10.2).
	<b>Уметь:</b>
У.1	- составлять деловые тексты в соответствии с целью в сфере деловой коммуникации, планировать композицию устного монологического или диалогического выступления в деловой сфере (УК-4);
У.2	- составлять тексты разных жанров официально-делового стиля в процессе письменной коммуникации(УК-4.1);
У.3	- анализировать тексты разных жанров официально-делового стиля (УК-4.2);
У.4	- находить, исправлять и анализировать нормативные ошибки в текстах разных стилей речи (УК-4.3);
У.5	- выбирать эффективные способы использования языковых средств, необходимых для достижения профессиональных целей на русском языке (УК-4.4);
У.6	- выбирать эффективные стратегии устной и письменной коммуникации на русском языке в рамках межличностного и межкультурного общения(УК-4.5);
У.7	- осуществлять отбор материала для создания текстов официально-делового стиля, связанных с технической документацией (ОПК-4);
У.8	- анализировать и собирать информацию для создания текстов в процессе деловой коммуникации; (ОПК-4.1);
У.9	- создавать тексты официально-делового стиля в устной и письменной форме с учетом соблюдения требований речевого этикета (УК-10);
У.10	- оценивать этическую составляющую речевого поведения с учетом социальных, экономических, политических и иных условий (УК-10.1);
У.11	- анализировать речевое поведения согласно принятым правовым нормам; (УК-10.2).
	<b>Владеть:</b>
В.1	- коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (УК-4).;
В.2	- составления текстов разных жанров официально-делового стиля в процессе устной и письменной коммуникации (УК-4.1);
В.3	- работы с текстами разных жанров официально-делового стиля в процессе устной и письменной коммуникации (УК-4.1);
В.4	- анализа текстов разных жанров официально-делового стиля(УК-4.2);
В.5	- использования методов создания текстов официально-делового стиля(УК-4.2);
В.6	- создания текстов разных стилей речи с учетом норм русского литературного языка(УК-4.3);
В.7	- использования языковых средств для создания профессиональных текстов в процессе устной и письменной коммуникации(УК-4.4);
В.8	- использования различных стратегий коммуникации для устного и письменного общения на русском языке в рамках межличностного и межкультурного общения(УК-4.5);
В.9	- отбора материала и языковых средств для создания текстов официально-делового стиля, в частности технической документации (ОПК-4);
В.10	- работы с документацией, обобщения и представления собственных и известных научных результатов (ОПК-4.1);
В.11	- использования знаний о нормах речевого поведения в условиях делового общения, специфики
В.12	этических аспектов устной и письменной речи в процессе деловой коммуникации (УК-10);
В.13	- этического речевого поведения в сфере деловой коммуникации (УК-10);
В.14	- навыками речевых действий, соответствующих этическим нормам поведения в процессе устной и письменной речевой коммуникации (УК-10.1);
В.15	- нормативного речевого поведения в сфере деловой коммуникации (УК-10.2).

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература	Содержание
1.1	Тема 1. Язык как средство общения. Язык и речь. Понятие коммуникации. Тема 2. Культура речи. Литературный язык как предмет культуры речи. Тема 3. Нормы современного русского языка. Языковая норма, типы норм. Тема 4. Функциональные стили современного русского языка. Научный стиль речи. Тема 5. Официально-деловой стиль. Сфера функционирования официально-делового стиля, экстралингвистические особенности (точность, логичность, стандартность как доминирующие качества деловой речи). Тема 6. Письменная деловая речь. Тема 7. Устная деловая речь. /Лек/	1	16	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	
1.2	Тема 1. Язык как средство общения. Язык и речь. Понятие коммуникации. Тема 2. Культура речи. Литературный язык как предмет культуры речи. Тема 3. Нормы современного русского языка. Языковая норма, типы норм. Тема 4. Функциональные стили современного русского языка. Научный стиль речи. Тема 5. Официально-деловой стиль. Сфера функционирования официально-делового стиля, экстралингвистические особенности (точность, логичность, стандартность как доминирующие качества деловой речи). Тема 6. Письменная деловая речь. Тема 7. Устная деловая речь. /Пр/	1	32	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	
1.3	/КСР/	1	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	
1.4	/Ср/	1	58	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 5.1. Типовые задания для проведения текущего контроля

Примерные варианты тестовых заданий

1. Выберите пункты, содержащие характеристику научного стиля речи:

- 1) объективность
- 2) безличность
- 3) эмоциональность
- 4) информативная насыщенность
- 5) абстрактность

2. Найдите лексические единицы, частотные в официально-деловом стиле:

- 1) фразеологизмы
- 2) термины
- 3) слова с оценочным значением
- 4) заимствованные слова
- 5) стилистические фигуры

3. Найдите основные структурные элементы научного произведения:

- 1) выбор методов исследования
- 2) указание на предмет (объект) исследования
- 3) рассмотрение результатов исследования
- 4) формулирование пожеланий новым исследователям
- 5) обоснование актуальности исследования

4. Найдите жанры, свойственные официально-деловому стилю:

- 1) монография
- 2) распоряжение
- 3) деловое письмо
- 4) дипломный проект
- 5) учебно-методическое пособие

5. Выберите пункты, содержащие правила компрессии текста:

- 1) использование лексики с обобщенно-абстрактным значением
- 2) обязательное цитирование
- 3) выделение ключевых слов
- 4) выбор соответствующих клише
- 5) обязательное сохранение иллюстративного материала

7. Прочитайте микротекст. Выберите наиболее точное название текста:

Два года назад на Земле произошло знаменательное событие. Численность населения Земли составила 6 000 000 000 человек. Много ли это или мало? Шесть миллиардов чего бы то ни было очень трудно представить. Можно лишь понять, что число людей на планете просто колос-сально. А сколько нас было до сих пор?

По некоторым оценкам, за всю истории цивилизации на Земле успело прожить 100 миллиардов человек. В тысячном году до нашей эры на Земле было около 100 миллионов человек. Дол-гое время число жителей планеты росло очень медленно – чуть больше десяти человек в час. Во втором тысячелетии на Земле жило уже 500 миллионов человек, а примерно в 1804 году землян стало уже миллиард. К этой цифре цивилизация шла много тысячелетий. В XX веке рост населения значительно увеличился. Такой быстрый рост населения за короткий период называется демографическим взрывом. Резкое увеличение численности населения объясняется тем, что прогресс медицины и здравоохранения сократил детскую смертность и увеличил среднюю продолжительность жизни, а антибиотики вылечивали многие смертельные болезни. В 70-е годы XX века демографический взрыв продолжался. Население мира росло очень быстро: 200 тысяч человек прибавлялось в мире ежедневно. Каждую неделю на Земле появлялся как бы новый город размером с Киев, а каждые три года – такая страна, как США, каждые пять лет – еще одна Африка.

- 1) Увеличение средней продолжительности жизни.
- 2) Демографический взрыв.
- 3) Прогресс медицины и здравоохранения.

8. Прочитайте микротекст. Выберите предложение, в котором наиболее точно сформулирована основная мысль текста.

Измерения, проводимые в течение ста пятидесяти лет, показывают, что магнитное поле Земли неуклонно ослабевает. В связи с этим возникают естественные вопросы: не исчезнет ли магнитное поле совсем и чем это может грозить землянам? Вспомним, что нашу планету непрерывно бомбардируют космические частицы, особенно интенсивно – протоны и электроны, излучаемые Солнцем, так называемый солнечный ветер. Магнитосфера Земли не пропускает заряженные частицы к поверхности планеты, а направляет их к полюсам, где в верхней атмосфере они салютуют фантастическими сияниями. Но если магнитного поля не будет, если растительный и животный мир окажется под таким непрерывным обстрелом, то можно предположить, что радиационное повреждение организмов губительным образом скажется на судьбе всей биосферы.

- 1) Измерения показывают, что магнитное поле Земли неуклонно ослабевает, что может губительно сказаться на судьбе планеты.
- 2) Исчезновение магнитного поля Земли грозит землянам радиационным повреждением организмов, которое губительно скажется на судьбе всей биосферы.
- 3) Нашу планету непрерывно бомбардируют космические частицы - протоны и электроны, излучаемые Солнцем.

9. Прочитайте вопрос и выберите самый точный ответ на него.

Что вызвало помутнение воды?

- 1) Одни виды животных исчезли, а численность других увеличилась.
- 2) Исчезновение одних видов животных и увеличение численности других объясняется существованием у некоторых обитателей водоемов механизма приспособления к недостатку кислорода.
- 3) Помутнение воды вызвало исчезновение одних видов животных и увеличение численности других, что объясняется существованием у некоторых обитателей водоемов механизма приспособления к недостатку кислорода.

10. В данном микротексте изменено место первого предложения. Выберите предложение, которое должно стоять первым.

- 1) Но языковые барьеры мешают свободно общаться и жителям Земли, а потому уже давно делались попытки автоматизировать перевод устной речи.
- 2) В научно-фантастических произведениях прошлых лет не раз описывался разговор людей с обитателями иных миров с помощью электронного переводчика.
- 3) Сейчас же эта проблема близка к разрешению.

11. Выберите пункты, содержащие характеристику официально-делового стиля:

- 1) точность
- 2) использование языковых клише
- 3) богатство языковых конструкций
- 4) детальность изложения
- 5) эмоциональность

12. Найдите лексические единицы, частотные в официально-деловом стиле речи:

- 1) аббревиатуры
- 2) средства образности (тропы)
- 3) канцеляризмы
- 4) профессионализмы
- 5) слова с оценочным значением

13. Найдите жанры, характерные для официально-делового стиля речи:

Вариант 1

Вариант 2

- |                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| 1) постановление | 1) коммерческая корреспонденция |
| 2) рецензия      | 2) аннотация                    |
| 3) рассказ       | 3) приказы руководящих органов  |
| 4) автобиография | 4) ведомственные инструкции     |
| 5) устав         | 5) личная документация          |

14. Выберите реквизиты документов:

- 1) эмблема организации
- 2) юридический адрес организации
- 3) заголовок к тексту документа
- 4) адресат
- 5) библиография

15. Выберите реквизиты, располагающиеся

Вариант 1

Вариант 2

в заголовочной части документа

в основной части документа

- |                             |                                 |
|-----------------------------|---------------------------------|
| 1) подпись                  | 1) адресат                      |
| 2) индекс документа         | 2) печать                       |
| 3) текст документа          | 3) отметка о наличии приложений |
| 4) дата                     | 4) текст документа              |
| 5) наименование организации | 5) заголовок к тексту документа |

16. Выберите документы, относящиеся к группе деловых бумаг личного характера:

Вариант 1

Вариант 2

- |                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| 1) характеристика         | 1) докладная записка       |
| 2) запрос                 | 2) расписка                |
| 3) приглашение            | 3) сопроводительное письмо |
| 4) резюме                 | 4) заявление               |
| 5) объяснительная записка | 5) доверенность            |

17. Выберите документы, относящиеся к группе деловых бумаг служебного характера:

Вариант 1

Вариант 2

- |                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| 1) справка           | 1) поздравление         |
| 2) доверенность      | 2) автобиография        |
| 3) ответ на запрос   | 3) договор (контракт)   |
| 4) докладная записка | 4) заказ                |
| 5) объявление        | 5) выписка из протокола |

18. Выберите документы, относящиеся к деловой переписке:

Вариант 1

Вариант 2

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1) выписка из протокола | 1) резюме               |
| 2) поздравление         | 2) благодарность        |
| 3) договор              | 3) подтверждение        |
| 4) просьба              | 4) справка              |
| 5) извещение            | 5) ответ на приглашение |



19. Соотнесите номера левого и правого столбцов, выбрав правильное определение документа.

Вариант 1

НАЗВАНИЕ

ДОКУМЕНТА

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДОКУМЕНТА

1) расписка

А) документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц), адресованный должностному лицу или организации

2) заявление

Б) документ, представляющий потенциальному работодателю

анкетные данные, профессиональные и личные качества и возможности претендента на какую-либо должность

3) доверенность

В) документ, подтверждающий получение каких-либо материальных ценностей

4) протокол

Г) документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях

5) резюме

Д) документ, свидетельствующий о предоставлении права другому лицу на совершение определенных действий

Вариант 2

НАЗВАНИЕ

ДОКУМЕНТА

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДОКУМЕНТА

1) характеристика

А) документ, излагающий должностному лицу причины нарушения трудовой (учебной) дисциплины

2) договор

Б) документ, в котором говорится о профессиональных и личных качествах человека

3) автобиография

В) документ, в котором дается краткое описание своей жизни

4) объяснительная записка

Г) документ, адресованный руководителю организации с изложением какого-либо вопроса

5) докладная записка

Д) документ, представляющий собой соглашение сторон

20. Выберите пункт, содержащий название документа, необходимого Вам для получения

Вариант 1

Вариант 2

1) материальной помощи

1) компьютера во временное пользование

2) посылки на почте -

2) льготной путевки

(в отсутствие адресата)

А) заявление

Б) справка

В) автобиография

Г) доверенность

Д) расписка

Образцы заданий к семинарам:

1. Стили делового общения

Задания для практической работы:

1. Определение собственной стратегии взаимодействия (ролевая игра).

2. Определение собственного стиля делового общения (тест).

3. Создание собственной типологии стилей делового общения (дискуссия на основе просмотра видео материала).

4. Выработка эффективных стратегий взаимодействия с деловыми партнерами разных типов (дискуссия).

Домашнее задание:

1. Выбрать делового человека (известного вам и доступного для общения).

2. Провести беседу с выбранным испытуемым по следующим вопросам:

• Считает ли сам интервьюер себя деловым человеком? Почему?

• Кто/ что позволило/ помогло ему стать таким, каким он является сейчас?

• В чем, по его мнению, секрет его успеха.

• Какими личностными качествами нужно обладать, чтобы добиться успеха в современном деловом мире?

• Как он относится к своим деловым партнерам?

• Какие стратегии взаимодействия с деловыми партнерами он считает успешными и неуспешными?

3. Зафиксировать основное содержание ответов. Составить короткий отчет.

2. Невербальные средства в деловом общении

Вопросы для теоретического изучения:

1. Значимость вербальных и невербальных компонентов в деловом общении.

2. Распознавание лжи, настроения партнера, отношения к ситуации общения через анализ невербального поведения.

3. Национальные особенности невербального поведения.

Задания для практической работы:

1. Тест «Определение модальности восприятия».

2. Работа в микрогруппах: выделение в речи собеседника предикатов речи, свидетельствующих о доминирующей модальности восприятия.

3. Задание на развитие точности передачи и понимания сообщений невербального канала (имитационная игра).

4. Задания на тренировку умений диагностировать неконгруэнтность собеседника и распознавать ложь (имитационная игра).

3. Слушание в деловом общении

Вопросы для теоретического изучения:

1. Внутренние и внешние факторы, осложняющие процесс слушания.

2. Мужской и женский стиль слушания.

Задания для практической работы:

1. Рисование предмета по словесному описанию.

Участникам выдаются некоторые абстрактные фигуры, которые должны быть зарисованы со слов одного из коллег.

2. Тест «Приемы активного слушания». Студентам предлагается оценить 9 приемов ведения беседы с точки зрения того, насколько данный прием помогает – мешает поддержанию разговора.

3. Ролевая игра «Испорченный телефон». Сценарий игры: Руководитель уезжает в командировку, задача каждого последующего подчиненного (из шести) передать поручение руководителя, так чтобы последний человек выполнил его как можно точнее.

После игры происходит анализ причин, исказивших первоначальную информацию. Выводятся правила устной передачи информации.

4. «Интерпретация»

Группе зачитываются слова (афоризм) известного человека и просят проинтерпретировать их содержание. После выполнения задания сверяются интерпретации разных участников, делаются выводы о причинах схожести и различий.

Домашнее задание:

Тренировать в процессе повседневного и делового общения приемы активного слушания. Зафиксировать, какие из 4-х приемов легче в использовании; какую реакцию собеседника можно спровоцировать, используя тот или иной прием.

4. Деловая беседа. Критика в деловом общении.

Вопросы для теоретического изучения:

1. Создание и поддержание положительного впечатления о себе.

2. Этапы проведения деловой беседы.

3. Психологические и риторические приемы убеждения собеседника.

4. Нейтрализация замечаний собеседника.

5. Особенности общения с разными психологическими типами собеседников.

6. Общение с агрессивным партнером.

7. Национальные особенности делового общения с иностранными партнерами.

8. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики.

Задания для практической работы:

1. Ролевые игры:

- Построение деловой беседы с подчиненным на предмет повышения его мотивации к труду (ролевая игра).

- Построение деловой беседы с руководителем на предмет повышения заработной платы (ролевая игра).

- Работа с рекламацией агрессивного клиента (ролевая игра).

2. Отработка в группах навыков конструктивной критики и техники «Я – высказывания» по предложенному списку проблемах ситуаций деловой и межличностной сферы взаимоотношений (ролевая игра).

5. Спор как форма делового общения

Вопросы для теоретического изучения:

1. Структурные, психологические и логико-риторические характеристики спора, дискуссии, полемики, дебатов.

2. Психологические основы убеждающего воздействия на личность и на группу.

Задания для практической работы:

1. Просмотр и последующий анализ фрагментов видеofilmа «Внушение в бизнесе» (Институт психотерапии и клинической психологии).

2. Отработка навыков культуры ведения спора в практических ситуациях (ролевые игры).

6. Проведение совещаний и деловых переговоров

Вопросы для теоретического изучения:

1. Методы принятия групповых решений (Методы Синектики, дневников, Гордона, Дельфы, «635», голосования «за и против», утопических игр, Дельбека).

2. Приемы организации пространства в деловом общении. Внутренний дизайн интерьера офиса. Возможности использования фэншуй в бизнесе.

3. Стратегии и тактики ведения деловых переговоров.

Задания для практической работы:

1. Ролевая игра: отработка навыков проведения интервью. Для работы предлагается свободная тема, например, 1) политическая симпатия студентов исторического факультета; 2) изучение удовлетворенности политикой администрации города; 3) эффективные формы проведения семинарских занятий в ВУЗе.

В роли ведущего интервью по возможности должен побывать каждый студент. В ходе игры ведущий должен потренировать навыки: вступления в контакт, активного слушания, резюмирования, стимулирования/ снижения активности интервьюеров. По результатам игры проводится обсуждение успешности выполнения.

2. Деловая игра «Выбор руководителя»: микрогруппам предлагается для изучения характеристики деловых и личных качеств 4-х специалистов, претендующих на должность начальника отдела маркетинга. Задание: 1) методом мозгового штурма выделить необходимые и достаточные требования к должности «Начальник отдела маркетинга», 2) методом дискуссии отобрать из числа имеющихся кандидатов наиболее подходящего на данную должность.

Результаты работы групп сравниваются, обсуждаются. Называется правильный ответ решения задания.

Домашнее задание:

1. В течение недели отслеживать попытки друзей, родственников, знакомых проводить с вами переговоры. Выделить доминирующие стратегии ведения переговоров, применяемые по отношению к вам. Зафиксировать собственную

эмоциональную и поведенческую реакцию, оценить ее эффективность.

2. Провести переговоры с соседями по комнате, родителями и т.д. по значимому для вас вопросу. Перед проведением переговоров 1) четко сформулировать собственную позицию, 2) подготовить план переговоров, выбрав несколько приемлемых тактик. Оценить эффективность проделанной работы. Написать отчет.

#### 7. Построение публичного выступления

Задания для практической работы:

1. Отработка дыхания и артикуляции (индивидуальные задания с последующим отчетом перед группой).
2. Перечислить максимально большее количество интонаций голоса (работа в микро-группах). Прочитать предложенный фрагмент текста в заданной интонации.
3. Построение структуры выступления по заданной теме (индивидуальная работа).
4. Подготовка начала и завершения речи по заданной теме (индивидуальная работа).
5. Учебная игра с элементами соревнования между группами «Построение линии аргументации». Темы для подбора аргументов: 1) Разрешить ли эвтаназию, 2) Может ли чело-век изменить свою личность.

Домашнее задание:

Построение публичного выступления продолжительностью 3-5 минут по теме «Мое любимое время года – лето (осень, зима, весна)».

Цель данного задания – подготовить эмоционально яркую, убедительную речь, соблюдая правила построения публичного выступления с максимально большим количеством риторических приемов и фигур.

#### 8. Деловая переписка и деловой телефонный разговор

Вопросы для теоретического изучения:

1. Деловой этикет телефонных разговоров.
2. Структура входящих и исходящих звонков.
3. Голосо-речевые особенности проведения телефонных разговоров.
4. Виды деловых писем. Психологические особенности их написания.

Задания для практической работы:

1. Разместить в СМИ информацию о замещении вакантной должности.
2. Разработать визитную карточку.
3. Написать автобиографию.
4. Написать коммерческое предложение о сотрудничестве.

Домашнее задание:

Составить профессиональное резюме, используя программу Мастер резюме в Microsoft Office.

#### 9. Тайм-менеджмент руководителя.

Вопросы для теоретического изучения:

1. Учет и использование времени: оценка личной эффективности.
2. Расстановка приоритетов: определение наиболее важного в деятельности руководителя.
3. Методы гибкого планирования деятельности руководителя.
4. Методы самоуправления и самоорганизации. Воля как грамотное руководство собой.

Задания для практической работы:

1. Обсуждение в микро группах индивидуальных поглотителей времени и резервов улучшения самоорганизации.

Домашнее задание:

1. Выбрать среди своих знакомых эффективных и неэффективных людей в работе.
2. Пронаблюдать за используемыми ими приемами организации собственного времени и работы. Написать отчет.

#### 10. Имидж делового человека

Вопросы для теоретического изучения:

1. Имидж делового человека: одежда, движения, речь.
2. Одежда деловой женщины (прическа, макияж, одежда, обувь, аксессуары).
3. Одежда делового мужчины (одежда, обувь, аксессуары, прическа).
4. Технология создания и изменения имиджа.

Домашнее задание:

Разработать пошаговый план саморазвития собственного имиджа (используя логику технологии целеполагания НЛП).

#### 11. Трудовой коллектив и психологический климат. Создание психологического портрета успешного руководителя.

Вопросы для теоретического изучения:

1. Структура отношений в коллективе.
2. Факторы сплоченности коллектива.
3. Структура социально-психологического климата коллектива.

Задания для практической работы:

1. Выработка в микрогруппах необходимого и достаточного перечня личностных характеристик успешного руководителя.
2. Обсуждение результатов работы групп и составление общего перечня требований к личности успешного руководителя.
3. Самооценка по выработанному списку характеристик собственной личности и выбор качества наиболее актуального для саморазвития.
4. Объяснение технологии целеполагания в НЛП.

Домашнее задание:

Составление плана развития выбранного на семинаре личностного качества по технологии целеполагания НЛП.

## 12. Психология конфликта

Вопросы для теоретического изучения:

1. Причины организационных конфликтов.
2. Типы конфликтных личностей.
3. Методы снятия напряженности в общении в трудовом коллективе. Управление конфликтами.

Задания для практической работы:

Тест: Стратегии преодоления конфликта (К. Томасу). Анализ и обсуждение результатов в группе.

### 5.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Язык как средство общения. Язык и речь. Понятие коммуникации.
2. Виды коммуникации. основные единицы общения (речевое событие, речевая ситуация, речевое взаимодействие).
3. Язык как система. функции языка. устная и письменная разновидности литературного языка. Виды речевой деятельности (слушание, чтение, говорение, письмо).
4. Внутренняя структура языка: уровни и единицы языковой системы (фонетический, лексический, грамматический, текстовой).
5. Внешняя структура языка: литературный язык и его нелитературные варианты (диалекты, просторечие, жаргоны).
6. Культура речи. Литературный язык как предмет культуры речи. Современный русский литературный язык. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи.
7. Коммуникативные качества речи как значимые для общения объективные свойства речи.
8. Два уровня речевой культуры: речь правильная и речь богатая, ясная, точная, выразительная и т.д.
9. Нормы современного русского языка. Языковая норма, типы норм. Роль языковой нормы в становлении и функционировании литературного языка.
10. Функциональные стили современного русского языка. Разговорная речь и книжные стили.
11. Сфера функционирования научного стиля. Языковые особенности научного стиля. Под-стили и жанры.
12. Специфика организации научной письменной речи. Написание научных текстов разных жанров. Подготовка устного выступления.
13. Официально-деловой стиль. Сфера функционирования официально-делового стиля, экстралингвистические особенности (точность, логичность, стандартность как доминирующие качества деловой речи). Языковые особенности ОДС. Подстили и жанры ОДС.
14. Письменная деловая речь. Язык служебных документов. Языковые формулы официальных документов. Приемы унификации языка служебных документов. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.
15. Язык и стиль распорядительных документов.
16. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.
17. Язык и стиль инструктивно-методических документов.
18. Речевой этикет в документе.
19. Специфика организации официально-деловой письменной речи. Правила оформления документов.
20. Составление частных деловых бумаг (заявление, объяснительная записка, автобиография, резюме и т.д.).
21. Устная деловая речь. Риторика: законы и правила построения речевых произведений. Риторика применительно к потребностям современной речи. Из истории риторики. Риторический канон. Понятие речевого мастерства.
22. Роды и виды ораторского искусства в динамике развития. Оратор и его аудитория: к вопросу об успешном взаимодействии и возможных коммуникативных неудачах.
23. Аргументирующая речь: назначение, свойства, жанровое своеобразие, языковые средства реализации.
24. Информационная речь: назначение, свойства, жанровое своеобразие, языковые средства реализации.
25. Эпидейктическая речь: назначение, свойства, жанровое своеобразие, языковые средства реализации.
26. Композиция речи. Начало – развертывание – завершение речи. Выразительность речи. Изобразительно-выразительные средства языка (речи). Невербальное поведение оратора.
27. Национально-культурная специфика невербального поведения. Принципы речевого поведения в деловом общении.
28. Культура публичной речи.
29. Деловая беседа. Классификация деловых бесед.

### 5.3. Перечень видов оценочных средств

Посещение лекционных занятий, выполнение семинарских заданий, выполнение дополнительных заданий в системе Moodle, которые дают баллы сверху основной сетки, ответ на зачёте.

### 5.4. Процедура применения оценочных материалов

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год (кол-во экземпляров для печатных изданий)	Ссылка на электронное издание
Л1.1	Абельская Р. Ш.	Теория и практика делового общения для разработчиков программного обеспечения и IT-менеджеров: учебное пособие	Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2014	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=275655">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=275655</a>
Л1.2	Штрекер Н. Ю.	Русский язык и культура речи: учебное пособие для студентов вузов	, 2015	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=446436">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=446436</a>

### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год (кол-во экземпляров для печатных изданий)	Ссылка на электронное издание
Л2.1	Боженкова Р. К., Боженкова Н. А., Шаклеин В. М.	Русский язык и культура речи: учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению 050300 "Филол. образование"	, 2011	<a href="http://www.biblioclub.ru/book/83539/">http://www.biblioclub.ru/book/83539/</a>
Л2.2	Камнева Н. В.	Русский язык и культура речи: учебное пособие	, 2013	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=208667">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=208667</a>
Л2.3	Дивакова М. В.	Русский язык и культура речи: сборник тестов	, 2015	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429917">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429917</a>
Л2.4	Скворцов Л. И.	Культура русской речи: Словарь-справочник	, 2003 (3 шт.)	

### 6.3. Информационные технологии

#### 6.3.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

1.	Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian. Контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.
2.	Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian. Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.
3.	Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian. Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
4.	Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian. Лицензия №46138962 от 16.11.2009
5.	Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional. Контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
6.	Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition. Лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
7.	Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8.	Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License. Лицензия № 13C8-190514-084943-783-1256 от 15.05.2019

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

1.	Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» ( <a href="http://www.ict.edu.ru">http://www.ict.edu.ru</a> )
2.	Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования ( <a href="http://fgosvo.ru">http://fgosvo.ru</a> )
3.	Официальный интернет-портал базы данных правовой информации ( <a href="http://pravo.gov.ru">http://pravo.gov.ru</a> )
4.	Компьютерная информационно-правовая система «Гарант»
5.	Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) ( <a href="http://neicon.ru">http://neicon.ru</a> )
6.	Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных ( <a href="http://webofscience.com">http://webofscience.com</a> )
7.	Базы данных издательства Springer ( <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> )

### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Ауд.	Назначение	Оборудование и технические средства обучения	Вид
1-1	Компьютерный класс	доска учебная, компьютеры, стол преподавателя, столы учебные, стул преподавателя, стулья ученические	Пр

Ауд.	Назначение	Оборудование и технические средства обучения	Вид
1-3	Учебная аудитория	доска учебная, компьютеры, принтер, сканер, столы учебные, стулья ученические, телевизоры, экран	Зачёт
1-35	Учебная аудитория	доска учебная, стол преподавателя, столы учебные, стул мягкий, стулья ученические	КСР
1-3	Учебная аудитория	доска учебная, компьютеры, принтер, сканер, столы учебные, стулья ученические, телевизоры, экран	Лек
4-202	Читальный зал (кабинет для самостоятельной работы)	столы учебные, стулья ученические, столы компьютерные, компьютерная техника с возможностью подключения сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета	Ср

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке университета, встретиться с преподавателем, ведущим дисциплину, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, осуществить запись на соответствующий курс в среде электронного обучения университета.

Глубина усвоения дисциплины зависит от активной и систематической работы студента на лекциях и лабораторных занятиях, а также в ходе самостоятельной работы, по изучению рекомендованной литературы.

На лекциях важно сосредоточить внимание на ее содержании. Это поможет лучше воспринимать учебный материал и уяснить взаимосвязь проблем по всей дисциплине. Основное содержание лекции целесообразнее записывать в тетради в виде ключевых фраз, понятий, тезисов, обобщений, схем, опорных выводов. Необходимо обращать внимание на термины, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставлять в конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющей материал про-слушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы. Для закрепления содержания лекции в памяти, необходимо во время самостоятельной работы внимательно прочесть свой конспект и дополнить его записями из учебников и рекомендованной литературы. Конспектирование читаемых лекций и их последующая доработка способствует более глубокому усвоению знаний, и поэтому являются важной формой учебной деятельности студентов.

Прочное усвоение и долговременное закрепление учебного материала невозможно без продуманной самостоятельной работы. Такая работа требует от студента значительных усилий, творчества и высокой организованности. В ходе самостоятельной работы студенты выполняют следующие задачи: дорабатывают лекции, изучают рекомендованную литературу, готовятся к практическим занятиям, к коллоквиуму, контрольным работам по отдельным темам дисциплины.

При этом эффективность учебной деятельности студента во многом зависит от того, как он распорядился выделенным для самостоятельной работы бюджетом времени.

Результатом самостоятельной работы является прочное усвоение материалов по предмету согласно программе дисциплины. В итоге этой работы формируются профессиональные умения и компетенции, развивается творческий подход к решению возникших в ходе учебной деятельности проблемных задач, появляется самостоятельности мышления.

Преподавание дисциплины должно включать в себя следующие образовательные технологии:

- 1) Проведение лекций с использованием презентаций на основе мультимедийных техно-логий;
- 2) Обеспечение студентов сопутствующими материалами, размещенными в среде Moodle;
- 3) Применение эвристических и проблемно-поисковых технологий по изучаемому курсу;
- 4) Использование активных и диалоговых технологий.