

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

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

\_\_\_\_\_ Хагуров Т.А.  
*подпись*

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.02.02 Культура делового общения  
(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность 45.03.01 «Филология»  
(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) / специализация Прикладная филология  
(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки \_\_\_\_\_  
(академическая /прикладная)

Форма обучения \_\_\_\_\_ очная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр  
(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»  
составлена в соответствии с федеральным государственным  
образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по  
направлению подготовки 45.03.01 «Филология»  
код и наименование направления подготовки

Программу составил(и):

А.Ю. Большова, канд.филол.наук, доцент \_\_\_\_\_  
И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание подпись

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 Культура делового общения  
утверждена на заседании кафедры общего и славяно-русского языкознания  
протокол № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.  
Заведующий кафедрой (разработчика) Лучинская Е.Н. \_\_\_\_\_  
фамилия, инициалы подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры  
протокол № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.  
Заведующий кафедрой (выпускающей) \_\_\_\_\_  
фамилия, инициалы подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета

\_\_\_\_\_  
протокол № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.  
Председатель УМК факультета \_\_\_\_\_  
фамилия, инициалы подпись

Рецензенты:

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О., должность, место работы  
\_\_\_\_\_  
Ф.И.О., должность, место работы

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

### 1.1 Цель освоения дисциплины.

Формирование необходимых компетенций в сфере лингвистического научного пространства и в области семантического и грамматического анализа языковых явлений.

### 1.2 Задачи дисциплины.

- 1) теоретическое определение ключевых положений деловой коммуникации, обобщение и систематизация знаний по основным разделам курса;
- 2) формирование понятийно-терминологического аппарата дисциплины;
- 3) обучение навыкам культуры речи в профессиональном общении;
- 4) изучение основных принципов делового разговора с позиций его речевых, логических и психологических основ;
- 5) практический анализ основных форм устной и письменной деловой речи в культурно-лингвистическом аспекте;
- 6) совершенствование навыков лингвистического анализа фактов деловой речи;
- 7) закрепление полученных знаний и навыков при помощи тренинговых интерактивных заданий.

### 1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Культура делового общения» входит в цикл дисциплин по выбору (индекс Б1.В.ДВ.02.02) и изучается студентами 3 курса в 5 учебном семестре. «Входным» является знание базовых принципов грамматически и стилистически правильного выражения мыслей и навыки использования языковых средств с учетом потребностей коммуникации. Данная дисциплина логически продолжает курс «Стилистика и культура речи» и дополняет курс «Введение в теорию речевого воздействия». Все три предмета дают системный взгляд на понимание принципов прагматики современной коммуникации на русском языке.

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общекультурных (ОК)* и *профессиональных (ПК)* компетенций

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	основные требования к деловому разговору в лингвистическом, логическом и психологическом аспектах	создавать письменный или устный текст на русском языке с учетом норм деловой коммуникации и современных норм русского языка; гибко использовать основные средства языка, а также основные логические законы	риторически м инструментарием деловой речи, логической и психологической культурой делового общения в устной и письменной формах, а также навыками

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
				построения речи в соответствии с поставленными целями деловой коммуникации;	использования невербальных средств в деловой разговорной практике
2.	ПК-4	владение навыками участия в научных дискуссиях, выступлениях с сообщениями и докладами, устного, письменного и виртуального (размещение в информационных сетях) представления материалов собственных исследований.	принципы осуществления различных форм деловой коммуникации (устной и письменной) в аспекте ее речевой культуры	планировать и осуществлять свою деятельность в соответствии с профессиональными основами стратегий и тактик, принятых в современном деловом общении, адекватно использовать их при решении профессиональных задач	навыком использования различных форм устной и письменной деловой коммуникации в межличностной и профессиональной сфере, а также навыками повышения эффективности речевого компонента общения
3.	ПК-7	Готовность к распространению и популяризации филологических знаний и воспитательной работе с обучающимися	коммуникативные приемы и методики, используемые в деловой коммуникации	осуществлять деловую коммуникацию в соответствии с принципами лингвистической, эстетической и логической культуры общения	навыками деловой коммуникации и в разных ситуациях делового общения

## 2. Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач.ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		5	—		
<b>Контактная работа, в том числе:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			
Занятия лекционного типа	36	36	-	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары,	36	36	-	-	-

практические занятия)						
		-	-	-	-	-
<b>Иная контактная работа:</b>						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3	-	-	-
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>						
<i>Курсовая работа</i>		-	-	-	-	-
<i>Проработка учебного (теоретического) материала</i>		15	15	-	-	-
<i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i>		4	4	-	-	-
<i>Реферат</i>		4	4	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		18	18	-	-	-
<b>Контроль:</b>						
Подготовка к экзамену		26,7	26,7			
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	-	-	-
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>76,3</b>	<b>76,3</b>			
	<b>зач. ед</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре (очная форма)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Тема 1 Принципы деловой коммуникации. Культура делового общения как важный фактор коммерческого успеха.	6	2	2	-	2
2.	Тема 2 Речевые и этические нормы деловой коммуникации.	13	4	4	-	5
3.	Тема 3 Психологические аспекты деловой коммуникации.	14	4	4	-	6
4.	Тема 4 Логическая культура делового общения.	13	4	4	-	5
5.	Тема 5 Письменная и устная формы деловой коммуникации.	13	4	4	-	5
6.	Тема 6 Речевые принципы ведения деловой беседы и коммерческих переговоров.	17	6	6	-	5
7.	Тема 7 Речевые принципы делового совещания.	12	4	4	-	4
8.	Тема 8 Речевые принципы ведения делового телефонного разговора.	13	6	4	-	3
9.	Тема 9 Невербальные аспекты делового общения.	12	2	4	-	6
	<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>36</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>41</b>

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Принципы деловой коммуникации. Культура делового общения как важный фактор коммерческого успеха.	Культура деловой речи – важнейшее условие коммерческого успеха. Актуальность культуры делового общения для ведения деловых переговоров. Принципы деловой коммуникации – факторы, регулирующие общение и обеспечивающие его эффективность (принцип кооперации, принцип вежливости, принцип сохранения имиджа). Социальный характер речевой деятельности. Общение как специфическая форма деятельности и как самостоятельные процесс взаимодействия с целью реализации других видов деятельности; как сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Основные функции общения (информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная, эффективно-коммуникативная). Речевая культура делового человека как характеристика профессиональной пригодности делового человека. Культура деловой речи как совокупность качеств, оказывающих наилучшее воздействие на адресата с учетом конкретной ситуации и в соответствии с поставленными целями и задачами.	ПЗ
2.	Речевые и этические нормы деловой коммуникации.	Литературный язык – основа культуры речи. Функциональные стили современного русского литературного языка. Устная и письменная речь. Стилиевые системы устной речи. Нормативность литературного языка. Основные качества речи (содержательность, точность, понятность, чистота речи, богатство, разнообразие, выразительность, правильность). Изобразительно-выразительные средства языка (фразеология, пословицы и поговорки, тропы, стилистические фигуры, использование чужой речи). Понятие речевого этикета. Значение речевого этикета для делового общения. Факторы, формирующие речевой этикет. Национальные особенности речевого этикета. Этикетные	Р

		речевые формулы знакомства, представления, приветствия и прощания. Этикетные речевые формулы, используемые в деловой ситуации. Особенности обращения как формулы речевого этикета.	
3.	Психологические аспекты деловой коммуникации.	<p>Понятие психологической культуры деловой коммуникации. Приемы и способы поведенческой техники бесконфликтного общения с собеседниками. <i>Создание благоприятного психологического климата.</i> Три закона памяти. Необходимые поведенческие действия для создания благоприятного психологического климата. Факторы, обеспечивающие хорошее психологическое самочувствие. <i>Создание хорошего впечатления о себе.</i> Техника создания благоприятного впечатления. Роль комплимента в деловой коммуникации. Создание ситуации раппорта. Техника пейсинга. Правила применения пейсинга. Обусловленные и необусловленные знаки внимания в деловой коммуникации. Характерные ошибки в российской деловой коммуникации. <i>Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу и манере говорить. Выслушивание собеседника как психологический прием.</i> Понятие пассивного и активного слушания, наиболее частые ошибки. Приемы достижения понимания собеседника. <i>Постановка вопросов и техника ответов на них.</i> Типы вопросов (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания, информационные, контрольные, вопросы для ориентации, подтверждающие, ознакомительные, встречные, альтернативные, однополюсные, удостоверяющие замечания, направляющие, провокационные; вопросы, открывающие переговоры; заключающие). Техника ответов на вопросы собеседника. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Приемы психологической защиты от некорректных собеседников. Поведение в конфликтных ситуациях. Типология конфликтов: конструктивные и неконструктивные конфликты. Техника поэтапного разрешения конфликта. Порядок борьбы с кликами и ликвидация интриг. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.</p>	Р
4.	Логическая культура делового	<p>Понятие логической культуры деловой коммуникации. Приемы логической организации деловой</p>	Т

	общения.	речи. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Закон тождества (ошибки эквивокации, логомахии, амфиболии; полисемия слова как источник нарушения закона тождества). Закон противоречия. Закон исключенного третьего. Закон достаточного основания. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике. Индукция и дедукция – основные логические методы. Умозаключение по аналогии. Умозаключения о причинной зависимости. Понятие силлогизма и энтимемы. Логические правила аргументации. Правила построения тезиса. Ошибки в построении тезиса. Требования к аргументам. Ошибки в аргументации: недостаточность аргументов, «чрезмерное доказательство». Логические уловки. Способы опровержения доводов оппонента (критика тезиса, критика аргументов, критика демонстрации). Типичные алогизмы деловой речи (нарушение логических правил деления понятий; нарушение правила соразмерности; подмена конкретных понятий отвлеченными; ошибка слишком узкого определения, слишком широкого определения, определения неизвестного через неизвестное).	
5.	Вербальные средства коммуникации. Письменная и устная формы деловой коммуникации.	Человеческая речь как источник информации. Речевые конструкты, типы высказываний, используемые в деловой коммуникации. Речевые средства общения. Особенности речевого поведения в деловом взаимодействии. Понятие функционального стиля. Официально-деловой стиль речи и его языковые характеристики. Подстили официально-делового стиля. Речевые жанры официально-делового стиля общения. Речевые шаблоны для делового взаимодействия. Устная и письменная формы речи. Письменные стили общения: научный стиль, публицистический стиль, официально-деловой стиль. Специфика разговорной речи. Понятие подтекста – неявного смысла речевого высказывания. Три вида подтекста и правила их обнаружения в речи собеседника.	Э
6.	Речевые принципы ведения деловой беседы и коммерческих переговоров.	Деловая беседа и ее основные функции. Процедура самоанализа перед деловой беседой. Запрещенные приемы во время деловой беседы. Структура деловой беседы. Эффективные приемы начала беседы. Рекомендации к основной части беседы. Передача информации собеседнику. Правила	ПЗ

		<p>адекватного реагирования на возражения собеседника. Аргументирование. Принятие решений и завершение беседы. Факторы успеха деловой беседы.</p> <p>Принципы успешного ведения деловых переговоров. Два подхода к переговорам: конфронтационный и партнерский. Цели переговоров. Этапы подготовки к переговорам. Предмет переговоров. Определение территории проведения переговоров. Структура переговоров. Начало переговоров. Намерения и ожидания. Некорректные тактические приемы деловых партнеров. Примерные тактики реагирования по Г. Бройнигу. Варианты поведения деловых партнеров. Конструктивные приемы ведения переговоров.</p>	
7.	Речевые принципы делового совещания.	<p>Коммуникативные характеристики делового совещания. Типы совещаний. Этапы подготовки совещания. Типы коммуникантов на деловых совещаниях. Организационные вопросы подготовки совещания. Правила поведения на совещаниях (для руководителя, для участников делового совещания). Психологические приемы управления ходом дискуссии. Коммуникация после совещания.</p>	ПЗ
8.	Речевые принципы ведения делового телефонного разговора.	<p>Значение телефонного общения для делового человека. Факторы, определяющие необходимость телефонной коммуникации. Как правильно выбрать время для разговора. Рекомендации по защите от телефона. План беседы по телефону. Поведение во время телефонной беседы. Как принять телефонный разговор. Выражения, которых следует избегать при телефонной беседе.</p>	ПЗ
9.	Невербальные аспекты делового общения.	<p>Невербальная культура деловой коммуникации. Актуальность знания бессловесных знаков для лучшего понимания собеседника. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения.</p>	Э

### 2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего
---	----------------------	---	----------------

			контроля
1	2	3	4
1.	<p>Принципы деловой коммуникации. Культура делового общения как важный фактор коммерческого успеха.</p>	<p>Понятие деловой коммуникации. Проблема культуры делового общения. Социальный характер речевой деятельности, ее составляющие (речемыслительная, модальная, эмоциональная, интенциальная, когнитивная сферы). Структура речевого акта. Этапы речевой деятельности. Речевые ситуации. Виды делового общения: контактное/дистантное (по положению коммуникантов в пространстве и времени), непосредственное/опосредованное (по наличию или отсутствию какого-л. опосредующего «аппарата»), устное/письменное (с т.з. формы существования языка). Принципы деловой коммуникации. Принцип кооперации Герберта Пола Грайса (1913-1988). Принцип вежливости Джеффри Лича (р. 1936 г.). Принцип сохранения имиджа и классификация речевых актов Джона Серля. Технология эффективной речевой коммуникации (принцип равной безопасности; принцип децентрической направленности; принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано; фактор позитивного коммуникативного климата). Умение слушать как необходимое условие эффективной речевой коммуникации. Виды слушания.</p> <p>Основные характеристики делового общения. Психологические основы делового общения (типология темперамента, сенсорная типология, психогеометрическая типология, психологические типы по Юнгу). Психологические принципы оказания влияния на человека.</p>	ПЗ
2.	<p>Речевые и этические нормы деловой коммуникации.</p>	<p>Речевая культура делового разговора. Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Фактор непосредственного общения как регулятор речевой нормы. Высокий процент специальной лексики как необходимый показатель деловой речи. Специфика использования разговорного синтаксиса. Основные требования к деловому разговору (<i>правильность речи</i>; проблема избыточности и недостаточности речевых ресурсов; использование синонимов и паронимов – проблема выбора; стилистическая однородность высказывания; проблемы глагольного управления в русском языке;</p>	Р

		использование в речи осложняющих оборотов; <i>точность и ясность речи</i> ; проблема слов-паразитов, штампов и канцеляризмов, просторечных и жаргонных слов в деловом общении; порядок слов в высказывании; <i>краткость</i> как необходимая черта делового общения; плеоназм и тавтология как проявление стилистической небрежности в деловом разговоре; проблема использования иностранных слов; <i>доступность речи</i> , использование определений, сравнений, примеров). Риторический инструментарий деловой речи. Необходимость учета факторов, существенно влияющих на действенность общения (состав аудитории; содержание сообщения; самооценка выступающего) Стили общения (менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный). Психолого-дидактические принципы речевого воздействия (доступность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность). Проблема жестикюляции в деловом разговоре. Показатели эффективности речи в деловой коммуникации (эффект первых фраз, эффект аргументации, эффект порционного выброса информации, эффект художественной выразительности, эффект релаксации). Техника речи. Речевой этикет (правила рукопожатия, приветствие, представление, соблюдение служебной субординации).	
3.	Психологические аспекты деловой коммуникации.	Поведение с собеседниками различных психологических типов. Основные психологические типы собеседников и наиболее целесообразные тактики общения с каждым из них.	Р
4.	Логическая культура делового общения.	Искусство компетентно и плодотворно обсуждать жизненно важные проблемы, доказывать и убеждать, аргументировано отстаивать свою точку зрения – обязательное качество современного делового человека. Практическое освоение требований культуры спора. Доказательство и аргументация – необходимые составляющие успешного ведения дискуссии. Квалификация и практическое исправление логических ошибок.	Т
5.	Вербальные средства коммуникации. Письменная и устная формы деловой	Специфика делового общения как процесса взаимодействия деловых партнеров. Причины общения. Структура общения. Овладение искусством общения, искусством слова, культурой письменной и устной речи как одна из основных составляющих успешного	Э

	коммуникации.	делового общения. Основные единицы общения. Устная и письменная разновидность русского языка. Языковые особенности устной речи в деловом разговоре. Языковые особенности письменной речи. Общеобязательность литературной нормы для делового общения. Нормированность и кодифицированность речи в деловой коммуникации. Нормативные, коммуникативные и этические аспекты устной и письменной речи. Пять уровней коммуникативного круга (Б.Н. Головин). Официально-деловой стиль, сфера его функционирования и жанровое своеобразие. Специфика научного стиля. Подстили научного стиля речи. Особенности устной публичной речи.	
6.	Речевые принципы ведения деловой беседы и коммерческих переговоров.	Понятие деловой беседы и ее значение для трудовой деятельности человечества. Основные этапы деловой беседы: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Принципы ведения деловой беседы и практические рекомендации, позволяющие повысить эффективность проведения деловой беседы. Специфика искусства ведения переговоров. Основные этапы переговоров: подготовка, порядок ведения переговорного процесса, общепринятая техника и тактика переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных переговорных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров.	ПЗ
7.	Речевые принципы делового совещания.	Деловое совещание как способ открытого коллективного обсуждения вопросов. Правила эффективного ведения делового совещания. Подготовка к проведению делового совещания. Принципы ведения делового совещания. Организация и ведение дискуссий. Этапы принятия решений. Завершение делового совещания и составление его протокола.	ПЗ
8.	Речевые принципы ведения делового телефонного разговора.	Правила ведения делового телефонного разговора. Как правильно ответить на телефонный звонок. Выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах. Правила ведения телефонного разговора, когда звоните вы. Приемы рационализации телефонного общения.	ПЗ
9.	Невербальные аспекты делового	Невербальные средства в деловой коммуникации: значение, особенности	Э

	общения.	понимания и использования. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации. Внешнее проявление эмоциональных состояний. Мимика и взгляд. Поза в деловом общении. Жестикуляция в деловом разговоре. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Зоны и дистанция в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Национальные особенности делового общения.	
--	----------	--	--

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

*Лабораторные занятия – не предусмотрены.*

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

*Курсовые работы – не предусмотрены.*

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Реферат (Р)	Методические рекомендации по написанию рефератов, утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол № _ от ___ г.
2	Эссе (Э)	Методические рекомендации по написанию эссе, утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол № _ от ___ г.
3	Самостоятельное изучение разделов	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплине «Культура делового общения», утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол № _ от ___ г.
4	Самоподготовка	Методические рекомендации по самоподготовке, утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол № _ от ___ г.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### **3. Образовательные технологии.**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: работа в команде, игра, проблемное обучение, контекстное обучение, обучение на основе опыта, индивидуальное обучение, междисциплинарное обучение, опережающая самостоятельная работа.

Основой образовательных технологий, используемых в данной дисциплине, является системный подход, который отличается личностной ориентированностью, диагностичностью, интенсивностью, диалогичностью, моделированием профессиональных ситуаций, проектированием дидактических функций в единстве с коммуникативными и личностными смыслами, модульностью, межпредметностью, креативностью. Отчасти использована и теоретическая концепция метода свернутых информационных структур.

#### **Интерактивные образовательные технологии**

<b>Семестр</b>	<b>Вид занятия</b>	<b>Используемые интерактивные образовательные технологии</b>	<b>Количество часов</b>
1	Л №1. Принципы деловой коммуникации. Культура делового общения как важный фактор коммерческого успеха.	Проблемная лекция	1,2
	Л №2. Речевые и этические нормы деловой коммуникации.	Лекция с заранее запланированными ошибками.	1,2
	Л № 3. Психологические аспекты деловой коммуникации.	Лекция-беседа.	1,2
	Л № 4. Логическая культура делового общения.	Лекция-пресс-конференция	1,2
	Л № 5. Письменная и устная формы деловой коммуникации.	Лекция-пресс-конференция	1,2
	Л № 6. Речевые принципы ведения деловой беседы и коммерческих переговоров.	Лекция-беседа.	1,2
	Л № 7. Речевые принципы делового совещания.	Проблемная лекция	1,2
	Л № 8. Речевые принципы ведения делового телефонного разговора.	Лекция-дискуссия	1,2
	Л № 9. Невербальные аспекты делового общения.	Лекция с заранее запланированными ошибками.	1,2
	ПР № 1. Принципы деловой коммуникации. Культура делового общения как важный	Развернутая беседа на основании плана.	1,2

фактор коммерческого успеха.		
ПР № 2. Речевые и этические нормы деловой коммуникации.	Устный опрос студентов по вопросам и заданиям плана семинара.	1,2
ПР № 3. Психологические аспекты деловой коммуникации.	Семинар-консультация.	1,2
ПР № 4. Логическая культура делового общения.	Метод развивающейся кооперации для решения творческих задач.	1,2
ПР № 5. Письменная и устная формы деловой коммуникации.	Устный опрос студентов по вопросам и заданиям плана семинара.	1,2
ПР № 6. Речевые принципы ведения деловой беседы и коммерческих переговоров.	Активизация творческой деятельности.	1,2
ПР № 7. Речевые принципы делового совещания.	Элементы психологического тренинга	1,2
ПР № 8. Речевые принципы ведения делового телефонного разговора.	Использование дискуссии на семинаре.	1,2
ПР № 9. Невербальные аспекты делового общения.	Развернутая беседа на основании плана.	1,2
<i>Итого:</i>		<i>21,6 ч. (30%)</i>

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.**

Оценочным средством для текущего контроля успеваемости является устный и письменный опрос бакалавров на занятиях.

**Пример вопросов** по теме «Принципы деловой коммуникации»:

1. Речевая культура делового человека как характеристика его профессиональной пригодности.

2. Технология эффективной речевой коммуникации:

- принцип равной безопасности;
- принцип децентрической направленности;
- принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано;
- фактор позитивного коммуникативного климата.

3. Основные функции делового общения: информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная, аффектно-коммуникативная.

4. Специфические особенности делового общения:

- регламентированность (соблюдение делового этикета, знание речевого этикета, ограниченность временными рамками и т.д.);

- строгое соблюдение участниками ролевого амплуа (руководитель, подчиненный, коллега, партнер и т.д.);

- грамотная речь;

- учет иерархического построения организации.

5. Принцип кооперации Герберта Пола Грайса.

6. Принцип вежливости Джеффри Лича.

7. Принцип сохранения имиджа и классификация речевых актов Джона Серля.
8. Принципы эффективного слушания.

## **Темы рефератов**

### **Блок 1**

1. Основные качества деловой речи.
2. Речевая культура делового разговора.
3. Риторический инструментарий деловой речи.
4. Изобразительно-выразительные средства языка, используемые в деловом общении.
5. Фактор непосредственного общения как регулятор речевой нормы.
6. Этикетные речевые формулы, используемые в деловой ситуации.

### **Блок 2**

1. Приемы и способы поведенческой техники бесконфликтного общения с собеседниками.
2. Техники создания благоприятного впечатления о себе.
3. Техники нейтрализации замечаний собеседников.
4. Особенности ситуации раппорта.
5. Правила применения пейсинга.

## **Темы эссе**

### **Блок 1**

1. Жанровое своеобразие официально-делового стиля.
2. Коммуникативные аспекты устной и письменной речи.
3. Этические аспекты устной и письменной речи.
4. Особенности речи в деловой беседе.
5. Особенности устной публичной речи.
6. Коммуникативный круг.
7. Научный стиль общения в деловой сфере.

### **Блок 2**

1. Культура невербального общения.
2. Значение мимики и взгляда в деловом общении.
3. Поза в деловом общении.
4. Комфортные дистанции для деловой коммуникации.
5. Тайны языка жестов в деловом общении.
6. Рациональность проявления эмоций в деловом общении.

## **Тестовые задания.**

**Раздел: Логическая культура делового общения.**

## **ЛОГИЧЕСКИЕ ОШИБКИ**

### **Упражнения**

*Найдите предложения, в которых в ряду однородных членов объединены понятия, не сопоставимые с точки зрения логики. Исправьте предложения с недочетами.*

У каждого ребенка было увлекательное занятие по дому: уход за цветами, за яблонями, за садом.

В камышовых джунглях обитает до пятидесяти видов птиц. Здесь можно встретить и лебедя, и пеликана, и даже индийский лотос.

Сначала, до поселения жильцов, необходимо выяснить, имеется ли сырость, водопровод, канализация и другие условия для проживания.

Срочно продается кухонный стол, холодильник и другая мебель из гарнитура.

Прически создаются с помощью рук и других предметов повседневного пользования.

У каждого народа есть свои черты. Наш народ дорожит своей выносливостью, красотой, родной природой.

Бэла очень нежное и в то же время дикое создание.

Еще в период становления литературы славяне любили и уважали остроумную шутку, бани.

Клещ теряет инструменты и последнюю надежду на хорошую жизнь.

На тему войны созданы не только кинофильмы, но и поставлены замечательные спектакли.

Мне очень нравятся произведения Пушкина, особенно тема любви, природы.

Паратов красив, умен, богат, имеет много друзей, с особой симпатией к нему относились цыгане.

Раскольников целые дни проводит, бродя по городу, задумавшись или лежа у себя на кровати.

У Раскольникова на каторге появились новые черты: похудел, стал задумчив.

***Найдите логические ошибки, укажите их разновидности и исправьте.***

Наибольший интерес для нас представляет образ Раскольникова. Не менее интересен и образ его антипода – Свидригайлова.

Несмотря на недостатки, Дикой жесток.

Лучше один раз прожить стоя, чем всю жизнь на коленях.

Наташу Ростову я люблю за ее близость к народу, за ее прямоту и доброту, поэтому я не мог протии мимо такой девушки.

На бал были приглашены чиновники, офицеры и дворяне.

Когда Игорь увидел, что войско его разбито, и он в том числе, он решил бежать из плена.

По степи с конским ржанием несутся всадники.

Ведя праздную жизнь, Ноздрев готов проиграть все свое состояние. Поэтому у него иногда даже бакенбарда одна меньше другой. Дойти до такой жизни мог человек только легкомысленный, у которого ничтожные интересы.

Народу нужен такой руководитель, который отдаст за него не только жизнь, но и самое дорогое, что у него есть.

Одним из представителей критического реализма является роман Тургенева «Отцы и дети».

Некоторые приезжали для того, чтобы поглядеть на их дочку, Марию Гавриловну, стройную, бледную и семнадцатилетнюю девицу.

***Покажите, в чем заключается логическая ошибка в следующих высказываниях. Исправьте все замеченные речевые недочеты.***

Раскольников надеется, что, убив старуху, он изменится, ведь старуха была отрицательным героем.

Печорин – эгоист, хотя смог хладнокровно застрелить человека и искренне рыдать над умершим конем.

В отместку за свою свободу и гордость он убил свою возлюбленную.

Базаров – выходец из бедной семьи, но он начитан и чрезвычайно занимательный молодой человек.

Ради цели человек делает много ошибок и жертв. Иногда даже во вред самому себе.

Произведения А.П.Чехова полны юмора, но в то же время настораживают своей точностью.

В основе чувства Онегина лежат свободолюбие, эгоизм.

«Что это там?» - затаив дыхание, удивленно спрашивали собравшиеся. За последнее время у нас увеличилось количество автопроисшествий по вине владельцев частных машин, что свидетельствует о росте нашего благосостояния.

У Наташи Ростовой все события отражаются в душе, поэтому она непредсказуема.

Дружба, друзья, подруги... Это неотъемлемые части нашей жизни.

В пьесе не существует конфликта. Есть несколько, но ни один не существует как главный.

Природа стала для него художественным образом, который помог написать множество стихотворений.

Пуаро всегда с палочкой и хитрым взглядом.

Каждое слово в строке – это образ, обладающий своими мыслями и чувствами.

Что нужно сделать, чтобы человек стал свободным? На этот вопрос отвечает образ Клеца.

***В предложенных фрагментах текста имеются смысловые разрывы. Сконструируйте переходные фразы, чтобы устранить их.***

В семье Татьяну Ларину не понимали. Она часто сидела у окна, любила «предупреждать зари восход».

Роман «Война и мир» отразил нравственные искания Л.Толстого 60-х годов. В романе «Воскресенье» еще более резко обличается фальшь и бездушие светского общества.

Роман Достоевского «Преступление и наказание» занимает центральное место в творчестве этого писателя. В «Униженных и оскорбленных» тоже рассматривается образ маленького человека.

Антонина Петровна пользуется заслуженным уважением в своем коллективе: ее ценят коллеги за умение организовать работу, наладить отношения с цехами и сторонними организациями. Особенно хорошо она печет пирожки.

Люди во время праздников никогда не видели хорошего стола. От тоталитарной системы люди доходили до отчаяния.

Вдруг Герман услышал скрип рессор. Это была старая княгиня.

***В чем состоит неудача автора? Какая логическая ошибка допущена? Помогите автору точнее выразить мысль.***

Прототипом Базарову служит Печорин.

Мать в стихах Есенина – это не только дорогой человек, но и светлый образ.

В роли нового образа изображен представитель нарождающегося класса, интеллигенции (о Чацком).

Поэт наделил Татьяну стихией народности.

Во втором томе Пьер разводится с Элен.

Рисуя сражение, Толстой вводит в действие различные рода войск: артиллерию, кавалерию, пехоту.

Автор наделяет Кутузова редкими душевными качествами: справедливостью, благородством, щедростью.

Каждому герою автор привил те черты, которые характеризуют всё дворянское общество.

На средства от потерь, которые несут старые комбайны, можно обновить весь технический парк.

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

##### **Контрольные вопросы к экзамену**

1. Культура деловой речи – важнейшее условие коммерческого успеха.
2. Социальный характер речевой деятельности, ее составляющие (речемыслительная, модальная, эмоциональная, интенциональная, когнитивная сферы).
3. Виды делового общения: контактное/дистантное (по положению коммуникантов в пространстве и времени), непосредственное/опосредованное (по наличию или отсутствию какого-л. опосредующего «аппарата»), устное/письменное (с т.з. формы существования языка).
4. Основные функции общения (информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная, эффективно-коммуникативная).
5. Принципы деловой коммуникации – факторы, регулирующие общение и обеспечивающие его эффективность.
6. Принцип кооперации Герберта Пола Грайса.
7. Принцип вежливости Джеффри Лича.
8. Принцип сохранения имиджа и классификация речевых актов Джона Серля.
9. Технология эффективной речевой коммуникации (принцип равной безопасности; принцип децентрической направленности; принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано; фактор позитивного коммуникативного климата).
10. Основные требования к деловому разговору.
11. Правильность речи: проблема избыточности и недостаточности речевых ресурсов; использование синонимов и паронимов – проблема выбора; стилистическая однородность высказывания; проблемы глагольного управления в русском языке; использование в речи осложняющих оборотов.
12. Точность и ясность речи: проблема слов-паразитов, штампов и канцеляризмов, просторечных и жаргонных слов в деловом общении; порядок слов в высказывании.
13. Краткость как необходимая черта делового общения: плеоназм и тавтология как проявление стилистической небрежности в деловом разговоре; проблема использования иностранных слов.
14. Доступность речи: использование определений, сравнений, примеров.
15. Стили общения (менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный).
16. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия (доступность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность).
17. Показатели эффективности речи в деловой коммуникации (эффект первых фраз, эффект аргументации, эффект порционного выброса информации, эффект художественной выразительности, эффект релаксации).
18. Понятие психологической культуры деловой коммуникации. Приемы и способы поведенческой техники бесконфликтного общения с собеседниками.
19. Выслушивание собеседника как психологический прием.
20. Приемы психологической защиты от некорректных собеседников.

21. Поведение в конфликтных ситуациях. Типология конфликтов в деловой среде.
22. Основные психологические типы собеседников и наиболее целесообразные тактики общения с каждым из них.
23. Логическая культура делового общения.
24. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
25. Логические правила аргументации.
26. Типичные алогизмы деловой речи (нарушение логических правил деления понятий; нарушение правила соразмерности; подмена конкретных понятий отвлеченными; ошибка слишком узкого определения, слишком широкого определения, определения неизвестного через неизвестное).
27. Понятие функционального стиля. Официально-деловой стиль речи и его языковые характеристики. Подстили официально-делового стиля. Речевые жанры официально-делового стиля общения.
28. Письменная и устная формы деловой коммуникации.
29. Понятие подтекста – неявного смысла речевого высказывания. Три вида подтекста и правила их обнаружения в речи собеседника.
30. Нормативные, коммуникативные и этические аспекты устной и письменной речи.
31. Специфика научного стиля. Подстили научного стиля речи.
32. Деловая беседа: основные этапы, принципы ведения.
33. Специфика искусства ведения переговоров. Основные этапы переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных переговорных ситуациях.
34. Коммуникативные характеристики делового совещания. Типы совещаний. Правила подготовки и эффективного ведения делового совещания.
35. Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации телефонного общения.
36. Невербальная культура деловой коммуникации.

### **Образец экзаменационного билета**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Кубанский государственный университет»**  
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

Кафедра общего и славяно-русского языкознания  
Направление подготовки 45.03.01 «Филология»

**Дисциплина «Культура делового общения»**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1**

1. Культура деловой речи – важнейшее условие коммерческого успеха.
2. Логическая культура делового общения.

Зав.кафедрой общего и  
славяно-русского языкознания  
д.ф.н., проф.

Лучинская Е.Н.

**Критерии оценки по дисциплине  
«Культура делового общения»**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту, если ответы на поставленные в билете вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания базовых терминов и понятий курса; соблюдаются нормы литературной речи;

- оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам, отсутствия активного участия на семинарских занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; материал излагается уверенно; демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; соблюдаются нормы литературной речи;

- оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса; имеются затруднения с выводами; допускаются нарушения норм литературной речи; отмечается слабое владение концептуально-понятийным аппаратом курса.

- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).**

### **5.1 Основная литература:**

1. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 308 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00358-1.

2. Фатеева И.М. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М. : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404) (29.03.2017).

3. Штукарева Е.Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е.Б. Штукарева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М. : Перо, 2015. - 315 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-906835-06-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886) (29.03.2017).

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение (для бакалавров) [Электронный ресурс] : учеб. / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — Электрон. дан. — Москва : КноРус, 2014. — 424 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53657>. — Загл. с экрана.

2. Герасимова, Н. Особенности феномена делового общения как коммуникативного вида деятельности [Электронный ресурс] 2011. С. 142-146. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-fenomena-delovogo-obscheniya-kak-kommunikativnogo-vida-deyatelnosti>

3. Головина Э.Д. ЦИЦЕРОНОМ БЫТЬ ОБЯЗАН! О культуре речи в деловом общении [Электронный ресурс] // Русская речь. 2000. URL: <http://dlib.eastview.com/browse/doc/1891435>

4. Кашева Е.Ю., Павлова Л.Г. ЭТИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ КОММУНИКАТИВНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ [Электронный ресурс] 2016. №№11. URL: [http://cyberleninka.ru/article\\_covers/16801205.png](http://cyberleninka.ru/article_covers/16801205.png)

5. Культура научной и деловой речи : учебное пособие / под ред. Н.И. Колесниковой. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - Ч. I. Нормативный аспект. - 76 с. - ISBN 978-5-7782-2256-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228788> (17.01.2018).

6. Культура речевого общения : учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Кемеровский государственный университет», Кафедра стилистики и риторики ; под общ. ред. А.Г. Антипова и др. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2014. - 382 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8353-1727-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278489> (17.01.2018).

7. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 308 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00358-1.

8.Муравьева Я.В. Культура речи. ПРАВИЛА И ИСКЛЮЧЕНИЯ ДЕЛОВОГО ЯЗЫКА [Электронный ресурс] // Русская речь. 2005. URL: <http://dlib.eastview.com/browse/doc/7393647>

9.Оришев А.Б. Специфика делового общения и коммуникаций в Европе [Электронный ресурс] // Маркетинговые коммуникации. 2017. № 2. С. 82-89. URL: <http://grebennikon.ru/article-soyt.html>

10.Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5.

11.Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8.

12.Петров, М. Язык, знак, культура / М. Петров. - Москва : Директ-Медиа, 2007. - 757 с. - ISBN 978-5-94865-224-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=36147> (17.01.2018).

13.Пригожин А.И. Деловая культура: от исследований к преобразованию [Электронный ресурс] // Общественные науки и современность. 2016. URL: <http://dlib.eastview.com/browse/doc/48000269>

14.Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сеньюгина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584> (17.01.2018).

15.Психология и риторика делового общения [Электронный ресурс] // Проблемы развития территории. 2010. С. 86. ISSN 2076-8915 URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/psihologiya-i-ritorika-delovogo-obscheniya>

16.Тимченко, Н.М. Искусство делового общения / Н.М. Тимченко ; авт. вступ. ст. А.В. Стешов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - 224 с. : схем., табл. - ISBN 978-5-4475-6920-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443657> (17.01.2018).

17.Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854> (17.01.2018).

18.Тумина, Л. Риторика делового общения [Электронный ресурс] // Высшее образование в России. 2004. С. 50-56. ISSN 0869-3617 URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/ritorika-delovogo-obscheniya>

19.Устинина, Г. Обучение письменным формам делового общения [Электронный ресурс] // Вестник Казанского государственного университета культуры и искусств. 2010. С. 113-117. ISSN 1812-0547 URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/obuchenie-pismennym-formam-delovogo-obscheniya>

20.Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций : учебное пособие / Б.Л. Яшин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 243 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5689-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211> (17.01.2018).

### **5.3. Периодические издания:**

1. Журнал «Вопросы управления»
2. Журнал «Филологические науки»
3. Журнал «Русская речь»

**6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).**

1. Открытые лекции РГГУ // <http://ikrlvtch.podfm.ru/RSUH/>
2. Электронные ресурсы КубГУ
3. Психологические исследования: эл. ресурс [www.psystudy.ru](http://www.psystudy.ru)
4. Менеджмент в России и за рубежом: эл. ресурс [www.mevriz.ru](http://www.mevriz.ru)
5. Business mania: эл. ресурс <http://b-mania.ru/online>

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал, практических занятий. Распределение занятий по часам представлено в РПД.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа с использованием научной литературы.

**Самостоятельное изучение разделов дисциплины**

Наименование раздела	№	Форма самостоятельной работы	Трудоемкость, часов
1	1	Самоподготовка	1
	2	Самостоятельное изучение темы «Умение слушать как необходимое условие эффективной речевой коммуникации»	1
2	3	Самостоятельное изучение темы «Литературный язык – основа культуры деловой речи»	1
	4	Реферат по темам блока 1	2
	5	Самоподготовка	2
3	6	Самостоятельное изучение темы «Поведение в конфликтных ситуациях»	2
	7	Реферат по темам блока 2	2
	8	Самоподготовка	2
4	9	Самостоятельное изучение темы «Логические правила аргументации»	2
	10	Подготовка к тестированию	1
	11	Самоподготовка	2
5	12	Самостоятельное изучение темы «Устная и письменная разновидности русского языка»	1
	13	Эссе по темам блока 1.	2
	14	Самоподготовка	2
6	15	Самостоятельное изучение темы «Некорректные тактические приемы деловых партнеров»	2
	16	Самоподготовка	3
7	17	Самостоятельное изучение темы «Организация и ведение дискуссий»	2
	18	Самоподготовка	2

8	19	Самостоятельное изучение темы «Выражения, которых следует избегать при телефонной беседе»	1
	20	Самоподготовка	2
9	21	Самостоятельное изучение темы «Национальные особенности делового общения»	2
	22	Эссе по темам блока 2.	2
	23	Самоподготовка	2
Итого:			41 ч.

Самостоятельная работа предполагает написание реферата. Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

- достижение поставленной цели и задач исследования;
- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, степень использования в работе результатов исследований);
- личные заслуги автора реферата (новые знания, которые получены помимо образовательной программы, новизна материала и рассмотренной проблемы, научное значение исследуемого вопроса);
- культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора)
- культура оформления материалов работы (соответствие реферата всем стандартным требованиям);
- степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);
- использование литературных источников.

Объективность оценки работы преподавателем заключается в определении ее положительных и отрицательных сторон, по совокупности которых он окончательно оценивает представленную работу. При отрицательной рецензии работа возвращается на доработку с последующим представлением на повторную проверку с приложением замечаний, сделанных преподавателем.

Ряд тем предполагает также написание эссе. Подготовленное эссе оценивается преподавателем по следующим критериям:

- достижение поставленной цели и задач исследования;
- уровень эрудированности автора по изученной теме;
- самостоятельность выводов и наблюдений;
- культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора);
- знания и умения на уровне требований стандарта данной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих понятий и идей.

Объективность оценки работы преподавателем заключается в определении ее положительных и отрицательных сторон, по совокупности которых он окончательно оценивает представленную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта

между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

### **8.1 Перечень информационных технологий.**

- Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
- Использование электронных презентаций при проведении лекционных и практических занятий.

### **8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.**

- Программы для демонстрации аудио- и видеоматериалов (проигрыватель «Windows Media Player»).
- Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»).
- Программы для работы с текстом (Microsoft Office (Excel, Word, Access), ABBYY Finereader, AdobeReader).
- Программы-переводчики и электронные словари (ABBYY Lingvo).
- Программы-антивирусы (ESET NOD Antivirus).
- Лицензионное программное обеспечение (Microsoft Windows).
- Программы для доступа в Интернет (Internet Explorer).

### **8.3 Перечень информационных справочных систем:**

1. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)
2. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» ([www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru))

## **9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран) (ауд.335)
2.	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное презентационной техникой (проектор, экран)(ауд. 331). Компьютерный класс, оборудованный техническими средствами обучения (16 рабочих станций, лаборантская машина и два сервера. Все компьютеры подключены к локальной сети)(ауд. 332)
3.	Лабораторные занятия	Компьютерный класс, оборудованный техническими средствами обучения (ауд. 332)
4.	Курсовое проектирование	Кабинет для выполнения курсовых работ - компьютерный класс, оборудованный техническими средствами обучения (ауд. 332), а также методический кабинет кафедры
5.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория, (кабинет) 311.
6.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, (кабинет) 311.
7.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к

		сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета (ауд. 332)
--	--	--