

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

Филологический факультет



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

«30»

июня

2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.06 ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

Направление подготовки 45.04.01 «Филология»

Направленность (профиль) «Общее языкознание. Психолингвистика.
Социолингвистика»

Программа подготовки академическая магистратура

Форма обучения очная

Квалификация (степень) выпускника магистр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины Б1.В.06 «Профессионально-деловое общение: теория и практика» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 45.04.01 Филология

Программу составил (а):

Большова А.Ю., к.ф.н., доцент



Рабочая программа дисциплины «Профессионально-деловое общение: теория и практика» утверждена на заседании кафедры общего и славяно-русского языкознания (разработчика)
протокол № 12 12 мая 2017 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Лучинская Е.Н.



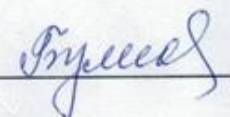
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры общего и славяно-русского языкознания (разработчика)
протокол № 12 12 мая 2017 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Лучинская Е.Н.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филологического факультета
протокол № 10 23 июня 2017 г.,

Председатель УМК факультета Буянова Л.Ю.



Рецензенты:

Павловская О.Е., доктор филологических наук, профессор, заведующий кафедрой русского языка и речевой коммуникации КубГАУ

Исаева Л.А., доктор филологических наук, профессор, заведующий кафедрой современного русского языка КубГУ

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины

Формирование необходимых компетенций: ОПК-4 способность демонстрировать углубленные знания в избранной конкретной области филологии; ПК-7 рецензирование и экспертиза научно-методических и учебно-методических материалов по филологическим дисциплинам (модулям).

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 элементарным навыкам эффективного делового общения;
- 4) повышение общей и психологической культуры общения;
- 5) изучение диалога как организационного принципа коммуникативной деятельности в управлении и овладение коммуникативными средствами и технологиями социально-психологического влияния на собеседника;
- 6) закрепление полученных знаний и навыков при помощи тренинговых интерактивных заданий.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессионально-деловое общение: теория и практика» относится к вариативной части дисциплин профессионального цикла, представляя собой дисциплину по выбору (индекс Б1.В.06) профильной филологии в совокупности дисциплин гуманитарного цикла, и изучается студентами 2 курса магистратуры в 3 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 «Риторика». 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 *общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных компетенций (ПК)*

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-4	способностью демонстрировать углубленные знания в избранной конкретной области филологии.	ключевые принципы деловой коммуникации в профессиональной филологической сфере; вербальную и психологическую специфику барьеров общения в	гармонично строить убеждающую речь профессиональной тематики на русском языке учебно-методической или научно-методической направленности; гибко использовать	навыком использования форм деловой коммуникации в профессиональной сфере

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			деловом взаимодействии и	основные средства языка в соответствии с поставленными целями общения;	
2.	ПК-7	способностью рецензировать и проводить экспертизу научно-методических и учебно-методических материалов по филологическим дисциплинам (модулям).	специфику содержательно й и структурной организации письменных форм делового общения в научной и учебной сфере.	строить письменный или устный текст профессиональной тематики на русском языке с учетом ситуации общения и норм русского языка; восполнять недостаток своих знаний о языке, выбирая необходимые лексикографические источники информации.	навыками повышения эффективности и речевого компонента 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)			
		3			
Контактная работа, в том числе:					
Аудиторные занятия (всего):	22	22			
Занятия лекционного типа	-	-		-	-
Лабораторные занятия	-	-		-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	22	22		-	-
	-	-		-	-
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-		-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2		-	-
Самостоятельная работа, в том числе:	121,8	121,8			
Курсовая работа	-	-		-	-
Проработка учебного (теоретического) материала	66	66		-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	24	24		-	-
Реферат	32	32		-	-

Подготовка к текущему контролю		-	-		-	-
Контроль:						
Подготовка к экзамену		-	-		-	-
Общая трудоемкость	час.	144	144		-	-
	в том числе контактная работа	22,2	22,2			
	зач. ед	4	4			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые во 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Тема 1 Понятие и специфика деловой коммуникации в профессиональной сфере.	13	-	2	-	11
2.	Тема 2 Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	13	-	2	-	11
3.	Тема 3 Психология коммуникативного процесса.	13	-	2	-	11
4.	Тема 4 Коммуникативная компетентность: функциональный аспект.	13	-	2	-	11
5.	Тема 5 Вербальные средства коммуникации в официально-деловой профессиональной среде.	13	-	2	-	11
6.	Тема 6 Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	13	-	2,2	-	11,8
7.	Тема 7 Деловые переговоры как базовая форма делового общения.	13	-	2	-	11
8.	Тема 8 Формы деловой коммуникации в профессиональной сфере.	13	-	2	-	11
9.	Тема 9 Коммуникативные барьеры.	13	-	2	-	11
10.	Тема 10 Профессиональные сферы делового общения.	13	-	2	-	11
11.	Тема 11 Профессиональное общение как составляющая коммуникативной компетентности	14	-	2	-	12
	<i>Итого:</i>	143,8	-	22	-	121,8

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 – не предусмотрены

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Понятие и специфика деловой коммуникации в профессиональной сфере.	Деловое общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Роль общения в современном деловом взаимодействии. Место и роль делового общения в системе организационного управления. Коммуникативный ресурс в управлении и его свойства. Понятие, специфика и задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Многообразие форм деловых коммуникаций, их краткая характеристика.	ПЗ, Р
2.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	Функциональные особенности организации речевой коммуникации. Типы препятствий в информационных обменах. Условия эффективной речевой коммуникации. Факторы, способствующие установлению благоприятного климата речевого общения. Многофункциональность общения и его аспекты. Виды общения в зависимости от предмета общения и его целей. Коммуникация, интеракция и перцепция как составляющие общения. Нравственные установки участников речевой коммуникации.	ПЗ, конспекты
3.	Психология коммуникативного процесса.	Понятие общения как единства коммуникации, перцепции, интеракции. Функции коммуникации: экспрессивная, эвристическая, нормирования, регулятивная, идентификации. Теоретические и прикладные модели коммуникации. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Перцептивная сторона общения, ошибки восприятия. Вербальная коммуникация и психологическая лупа анализа высказывания. Особенности невербальной коммуникации. Репрезентативная система в деловой коммуникации.	ПЗ, Р, Э

4.	Коммуникативная компетентность: функциональный аспект.	Понятие коммуникативной компетентности. Вклад речевых актов в понятие коммуникативной компетентности. Типология речевых действий. Социальные нормы и коммуникативные схемы. Коммуникативный принцип организации психики. Содержание аспекта отношений. Диалогическая модальность. Полярность отношений коммуникации.	ПЗ, Р, Э
5.	Вербальные средства коммуникации в официально-деловой профессиональной среде.	Человеческая речь как источник информации. Четыре вида речевой деятельности. Речевые средства общения. Официально-деловой стиль речи. Научный стиль речи. Публицистический стиль речи. Понятие подтекста, его признаки и виды.	ПЗ, конспекты
6.	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	Основы психодиагностики. Психометрические характеристики личности. Типы посетителей коммерческих мероприятий. Ролевые и манипулятивные классификации. Универсальность типологии К.Г.Юнга и ее интерпретации в психологии деловой коммуникации. Вербальные характеристики психотипов.	ПЗ, Р, Э
7.	Деловые переговоры как базовая форма делового общения.	Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Условия проведения деловых переговоров. Базовые принципы и навыки ведения переговоров. Основные положения современной переговорной практики. Факторы, влияющие на эффективность переговоров. Структура переговорного процесса и содержание этапов. Технология подготовки к переговорам. Предположения и допущения как важная часть переговоров. Методы (стратегии) ведения переговоров.	ПЗ, Р, Э
8.	Формы деловой коммуникации в профессиональной сфере.	Деловая беседа. Структура деловой беседы. Приемы воздействия в деловой беседе. Психологические аспекты убеждения. Деловая беседа по телефону: организация и основные правила поведения. Этапы телефонной деловой беседы. Типичные ошибки телефонной коммуникации. Деловые совещания. Типология и подготовка совещаний. Правила поведения на совещаниях. Публичное выступление. Особенности устной публичной речи. Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Подготовка к выступлению. Структура выступления. Аттракция, эффект первого впечатления, установление контакта	ПЗ, Р

		с аудиторией. Управление вниманием аудитории. Приемы интерактивного взаимодействия с аудиторией. Деловая переписка как специфическая форма коммуникации. Современные формы вербального делового общения на основе информационных технологий. Психологические аспекты ведения деловой переписки.	
9.	Коммуникативные барьеры.	Барьеры общения. Нарушение постулатов и принципов общения. Неумение слушать. Причины затруднений при слушании. Эмоциональные блоки: состояние стресса, аффекта, фрустрации, тревоги и страха. Барьер непонимания. Условия понимания. Три вида контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание. Условия эффективности внушения. Свойства суггестора. Барьеры восприятия: иллюзии контрастности и смежности установок. Механизмы, искажающие восприятие. Помехи межкультурных стереотипов. Помехи личностного фактора: барьеры характера, темперамента и психологической установки, разность «тоннелей реальности», доминирующих каналов обработки информации. Типология коммуникантов. Особенности общения мужчин и женщин.	ПЗ, Э, Р
10.	Профессиональные сферы делового общения.	Паблик рилейнз. Область деятельности PR. Типы PR. Методы PR. Реклама. Стратегия рекламной деятельности. Психология рекламы: психология намерений, психология восприятия. Речевые и психологические особенности рекламных сообщений.	ПЗ, Р
11.	Профессиональное общение как составляющая коммуникативной компетентности.	Компетентность как атрибут профессионализма. Особенности коммуникативной компетентности как профессионального качества. Дихотомии отношений в профессиональной коммуникации. Стратегии целенаправленного развития компетентности в общении.	Д с презентацией

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 №7 от 20.03.18 г.
2	Самостоятельное изучение разделов	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине, утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол №7 от 20.03.18 г.
	Самоподготовка	Методические рекомендации по видам работ, утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол №7 от 20.03.18 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.

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.

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 «Деловые переговоры как базовая форма делового общения»:

1. Деловые переговоры: определение понятия.
2. Базовые принципы и навыки ведения переговоров.
3. Помехи, связанные с пониманием поведения других на переговорах.
4. Факторы, влияющие на эффективность переговоров.
5. Подготовка к переговорам.
6. Предположения и допущения как важная часть переговоров.
7. Теория потребностей в переговорах на трех уровнях: межличностном, межорганизационном, межнациональном.
8. Методы ведения переговоров.
9. Методы рассуждений и процесс ведения переговоров. Индуктивные заключения. Понятие социальной причинности.

Темы рефератов

Блок 1

1. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам.
2. Этапы подготовки к переговорам.
3. Структура переговоров.
4. Некорректные тактические приемы деловых партнеров.
5. Варианты поведения деловых партнеров.
6. Национальные стили ведения переговоров.

Блок 2

1. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.
2. Этапы телефонной деловой беседы.
3. Особенности устной публичной речи.
4. Подготовка деловых совещаний.
5. Специфика проведения пресс-конференции.

Темы эссе

Блок 1

1. Алгоритм формирования имиджа.
2. Зачем нужна самопрезентация?
3. Характеристики позитивного типа делового партнера.
4. Респектабельный деловой партнер – каков он?
5. Типы знакомства в деловой среде.
6. Приемы установления контакта.
7. Можно ли превратить провал переговоров в успех?

Блок 2

1. Понятие коммуникативной компетентности.
2. Кинесика как метод диагностики человеческого поведения.
3. Значение жестикуляции.
4. Проксемика: зоны дистанций, территория, собственность.
5. Особенности визуального общения.
6. Такесика. Правила прикосновения.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Контрольные вопросы к зачету

1. Деловое общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Понятие, специфика и задачи деловой коммуникации в профессиональной сфере.
3. Многообразие форм деловых коммуникаций, их краткая характеристика.
4. Роль общения в современном деловом взаимодействии.
5. Понятие общения как единства коммуникации, перцепции, интеракции.
6. Функции коммуникации: экспрессивная, эвристическая, нормирования, регулятивная, идентификации.
7. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.
8. Перцептивная сторона общения. Функции социальной перцепции: познание себя, познание партнера, организация совместной деятельности, установление эмоциональных контактов.
9. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
10. Ошибки восприятия.
11. Вербальная коммуникация и психологическая лупа анализа высказывания: аспект самопрезентации, ты-отношения, предметный и апеллятивный аспекты.
12. Особенности невербальной коммуникации.
13. Репрезентативная система в деловой коммуникации.
14. Понятие и структура коммуникативной компетентности.
15. Виды коммуникации. Реализация в коммуникации аспекта отношения.
16. Диалогическая модальность.
17. Психогеометрические характеристики личности.
18. Ролевые и манипулятивные классификации.
19. Три компонента взаимодействия в межличностных отношениях.
20. Феномен проницательности как профессионально важное качество. Методы, развивающие проницательность.
21. Стили и стратегии общения.
22. Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Условия проведения деловых переговоров.
23. Технология подготовки к переговорам.
24. Методы ведения переговоров.
25. Деловая беседа. Структура деловой беседы. Приемы воздействия в деловой беседе.
26. Деловая беседа по телефону: организация и основные правила поведения. Этапы телефонной деловой беседы. Типичные ошибки телефонной коммуникации.
27. Деловые совещания. Типология и подготовка совещаний. Правила поведения на совещаниях.
28. Публичное выступление. Особенности устной публичной речи. Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Подготовка к выступлению. Структура выступления. Аттракция, эффект первого впечатления, установление контакта с аудиторией. Управление вниманием аудитории. Приемы интерактивного взаимодействия с аудиторией.
29. Деловая переписка как специфическая форма коммуникации. Психологические аспекты ведения деловой переписки.
30. Барьеры общения: психологическая характеристика и технологии преодоления.
31. Барьер непонимания.
32. Барьеры восприятия.
33. Помехи межкультурных стереотипов.
34. Помехи личностного фактора. Типология коммуникантов.

35. Гендерные характеристики коммуникации.
36. Профессиональные сферы делового общения.

Критерии оценки по дисциплине

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если уровень его знаний соответствует оценке «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» настоящих рекомендаций.

- **оценка «не зачтено»** выставляется студенту, если в работе обнаруживаются существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

- **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. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853> (29.03.2017).
2. Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение [Текст] : учебное пособие в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы ВО по направлению "Педагогическое образование" на уровне бакалавриата, "Лингвистика" (бакалавр), "Социальная работа" (бакалавр), "Реклама и связи с общественностью" (бакалавр), "Издательское дело" (бакалавр) / В. Н. Руднев. - 2-е изд., стер. - Москва : КНОРУС, 2016. - 352 с

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. 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> (29.03.2017).
2. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е.Б. Штукарева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : Перо, 2015. - 315 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-906835-06-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886> (29.03.2017).
3. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Н. Мунин. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 376 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/85928>. — Загл. с экрана.

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
4. Менеджмент в России и за рубежом: эл. ресурс 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	6
	2	Реферат по теме «Место и роль делового общения в системе организационного управления»	5
2	3	Самоподготовка	6
	4	Самостоятельное изучение темы «Коммуникация, интеракция и перцепция как составляющие общения»	5
3	5	Самоподготовка	3
	6	Эссе-анализ по темам блока 2	4
	7	Реферат по теме «Особенности невербальной коммуникации»	4
4	6	Реферат на тему «Социальные нормы и коммуникативные схемы»	4
	7	Самостоятельное изучение темы «Коммуникативная компетентность личности в общении»	3
	8	Эссе-анализ по проблематике «Функциональный аспект коммуникативной компетентности»	4
5	9	Самоподготовка	5
	10	Самостоятельное изучение темы «Понятие подтекста, его признаки и виды»	6
6	11	Реферат по теме «Использование знания психотипов в работе с клиентами»	4
	12	Самоподготовка	3
	13	Эссе на тему «Психотип как модель поведенческой структуры личности»	4
7	14	Самоподготовка	3
	15	Эссе-анализ по темам блока 1	4
	16	Реферат по темам из блока 1	4
8	17	Реферат по темам из блока 2	4
	18	Самоподготовка	3
	19	Самостоятельное изучение темы «Деловая переписка как специфическая форма коммуникации»	4

9	20	Самоподготовка	3
	21	Эссе по проблематике «Коммуникативные барьеры»	4
	22	Реферат на тему «Причины появления коммуникативных барьеров»	4
10	23	Самоподготовка	3
	24	Самостоятельное изучение темы «Психология рекламы»	4
	25	Реферат по теме «Стратегия рекламной деятельности»	4
11	26	Подготовка доклада	6
	27	Подготовка презентации	4,8
Итого:			121,8

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) (при необходимости)

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

- Microsoft Office Professional Plus;
- Microsoft Windows;
- ООО "Норд-ЛК";
- PROMT Professional.

8.3 Перечень информационных справочных систем

ЭБС:

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <https://www.kubsu.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
3. ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>
4. ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>
5. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
6. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com

Современные профессиональные базы данных, информационные, справочные и поисковые системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система <http://consultant.ru/>
2. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
3. Электронная Библиотека РГБ <https://dvs.rsl.ru/>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <http://cyberleninka.ru/>
5. Электронная библиотечная система "BOOK.ru" Доступен Режим для слабовидящих <https://www.book.ru>

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Семинарские занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 336, 337, 331 (Учебная мебель, Wi-Fi, проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт) Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 327, 328А, 329,340,340А,308,311,319,338

		(Учебная мебель, Wi-Fi, переносной проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт)
2.	Групповые (индивидуальные) консультации	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 317 (Учебная мебель, компьютер с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации -1 шт.)
3.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 336, 337, 331 (Учебная мебель, Wi-Fi, проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт) Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 327, 328А, 329,340,340А,308,311,319,338 (Учебная мебель, Wi-Fi, переносной проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт)
4.	Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы, 350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149, Отдел специализированных читальных залов (к.109С) (Учебная мебель, автоматизированные рабочие места для пользователей с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Аппарат печатно-копировальный «Вайфания» на базе МФУ Canon IR 1133) Помещение для самостоятельной работы, 350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149, Зал доступа к электронным ресурсам и каталогам (к. А213) Автоматизированные рабочие места для пользователей с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. МФУ Canon IR2318 Принтер HP LJ P 3015