

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИММ

УТВЕРЖДАЮ /Н.П. Сютлов/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

02.02.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.2 Деловые коммуникации и культура речи

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки (специальность)	16.03.03 Холодильная, криогенная техника и системы жизнеобеспечения
Квалификация выпускника	Бакалавр (бакалавр/магистр/специалист)
Направленность	Холодильная техника и технологии

Курс	1
Семестр	1, 2

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	6	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	6	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	12	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	96	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	2	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

\_\_\_\_\_  
(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 16.03.03 Холодильная, криогенная техника и системы жизнеобеспечения

Программу составили:

заведующий кафедрой с ученой степенью кандидата наук	ЭП	СОГЛАСОВАНО	А.А. Медяков
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)
доцент	Философии	СОГЛАСОВАНО	А.И. Богданов
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра философии

	(наименование кафедры)		
24.01.2022	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Г.М. Пурынычева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	А.А. Медяков
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	А.А. Медяков
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Зверев Сергей Владимирович, главный инженер АО "Йошкар-Олинский  
мясокомбинат"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 07.02.2022 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	<b>знания:</b> Знает коммуникативно приемлемые стили и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами <b>умения:</b> Умеет выбирать на государственном языке РФ коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами <b>навыки:</b> Имеет навыки выбора на государственном языке РФ коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами
	УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	<b>знания:</b> Знает основы ведения деловой переписки на государственном языке РФ <b>умения:</b> Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ <b>навыки:</b> Имеет навыки ведения деловой переписки на государственном языке РФ
	УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<b>знания:</b> Знает основы ведения диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах <b>умения:</b> Умеет использовать диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах <b>навыки:</b> Имеет навыки использования диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Иностранный язык (УК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-4)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, игровые процедуры, лекционные занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, классическая лекция, проблемная лекция

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 1 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Деловые коммуникации и культура речи</b>	<b>72</b>	УК-4
Лекция. Русский литературный язык в системе национального языка. Устная и письменная форма литературного языка	3	
Практическое занятие. Языковая норма. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Культура речи. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения. Орфоэпические и акцентологические нормы русского литературного языка. Грамматические нормы русского литературного языка. Синтаксические нормы русского литературного языка. Лексические нормы русского литературного языка	4	
Лекция. Основные понятия деловой коммуникации: специфика, функции, принципы, условия, виды. Коммуникативный кодекс. Правила деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность. Официально-деловой стиль: основные черты и сфера функционирования. Невербальный этикет в деловой коммуникации. Письменные деловые коммуникации: назначение, виды, средства и каналы передачи письменных сообщений	3	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Индивидуальные и групповые задания (разработка проекта)	62	
Иная контактная работа: консультации	0	

##### 2 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Деловые коммуникации и культура речи</b>	<b>36</b>	УК-4
Практическое занятие. Деловые письма и их оформление. Понятие реквизита. Модели и варианты языковых конструкций документов. Устная деловая коммуникация. Особенности использования вербальных и невербальных средств в устной деловой коммуникации. Коммуникационные барьеры. Жанровая специфика устного делового общения. Манипуляция в деловом общении.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к итоговому тестированию	34	
Иная контактная работа: зачет, консультации	0	

#### Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее

структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к занятиям семинарского типа включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины  
Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. ~~Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачёт~~

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Жернакова, Марина Борисовна. Деловые коммуникации: теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров : [по направлению подготовки 080200 "Менеджмент"] / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева; Гос. ун-т упр. Москва: Юрайт, 2014. - 369, [1] с. ISBN 978-5-9916-3189-1. Экземпляры: всего 39.	39
2.	Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / [В. П. Ратников и др.] ; под общ. ред. В. П. Ратникова; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. Москва: Юрайт, 2014. - 527 с. ISBN 978-5-9916-3496-0. Экземпляры: всего 19.	19
3.	Курганская, М. Я. Деловые коммуникации. Курс лекций [Электронный ресурс] : Курс лекций / Курганская М. Я. Москва: Московский гуманитарный университет, 2013. -	<a href="http://www.iprbookshop.ru/22455.html">http://www.iprbookshop.ru/22455.html</a>

	121 с. ISBN 978-5-98079-935-9.	
4.	Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. И. Сахнюк. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 92 с.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/47297.html">http://www.iprbookshop.ru/47297.html</a>
5.	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Текст] : учебник. Москва: Дашков и К, 2022. - 343 с. ISBN 978-5-394-04253-9.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277235">https://e.lanbook.com/book/277235</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	<a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	341 (I)	Доска аудиторная 1000*1700 (1), Компьютер RAMEC GALE Custom i3-3200/4ГБ/ монитор LCD 21.5", клавиат.,мышь (1), Проектор мультимедийный Hitachi CP-EX251N (1), Экран настенный рулонный 180x190 (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

#### 1. **Общение - это**

- А) Все ответы верны
- Б) Процесс передачи информации
- В) Процесс установления контактов между людьми
- Г) Процесс формирования и развития личности

#### 2. **Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме**

- А) Ощущения
- Б) Сопереживания
- В) Взаимодействия
- Г) Равнодушия

#### 3. **К невербальным средствам общения относится**

- А) Дистанция между партнерами по общению, мимика и жесты
- Б) Речь
- В) Технические средства общения
- Г) Внешний вид

#### 4. **В первой беседе с незнакомым или малознакомым человеком следует избегать**

- А) Приветствия

- Б) Представления
- В) Личных вопросов собеседнику
- Г) Complimenta

5. **Самой «страшной» ошибкой в проведении деловой беседы можно считать**

- А) Неподготовленность
- Б) Излишняя напористость в отстаивании своей позиции
- В) Игнорирование собеседника
- Г) Робость, неуверенность в своих силах

6. **К структурным элементам деловых переговоров не относится**

- А) Изложение проблем и целей переговоров
- Б) Обсуждение взаимных интересов
- В) Подведение итогов и принятие решения
- Г) Конфликтное поведение, манипуляции в общении

7. **Наиболее эффективной формой размещения участников собраний, совещаний, переговоров является**

- А) Прямоугольное с ведущим во главе
- Б) Круглый стол
- В) Горизонтальное размещение «рядами»
- В) Свободное

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
2. В чём состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
3. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель в общении с людьми.
4. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
5. Охарактеризуйте качества, являющиеся показателями культуры общения человека.
6. Перечислите основные характеристики речевого поведения.
7. Перечислите этические нормы поведения при телефонном разговоре.



8. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
9. Назовите основные правила, определяющие культуру приветствия и представления.
10. Перечислите основные характеристики имиджа делового человека
11. Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового мужчины и деловой женщины?
12. Каковы национальные особенности делового общения в Китае, Японии, США, Франции, Германии?
13. К аргументам какого собеседника мы относимся более критично?
14. Назовите автора правила «не загоняйте собеседника в угол».
15. Какое внутреннее состояние выражают руки, от-крытые ладонями вверх?
16. Какое внутреннее состояние выражает жест «руки скрещены на груди»?
17. Назовите автора приема убеждения, включающего два «да».
18. Как называется способность к сопереживанию, умению понять чувства и состояние собеседника?
19. Какие вопросы нужно задавать собеседнику чтобы подвести его к нужному решению?
20. Перечислите правила конструктивной критики.
21. Какой по счету рабочий день запоминается луч-ше остальных?
22. Какие качества необходимы руководителю во взаимоотношения с подчиненными?
23. Как правильно прервать общение с назойливым собеседником?
24. Перечислите основные правила подготовки к деловой беседе.
25. Какие методы коллективного принятия решений вам известны? Какие из них представляются вам наиболее эффективными?
26. Какие советы вы могли бы дать руководителю совещания?